TOKIO MARINE

# 東京海上ホールディングス

# 2020

サステナビリティレポート



CONTENTS

# サステナビリティレポート 2020

TOKIO MARINE


## 2 東京海上グループのサステナビリティ

3 トップメッセージ
7 気候変動に対する当社の基本的な考え方
10 新型コロナウイルス感染症への対策と対応
11 グループサステナビリティの考え方 ～事業を通じて社会のお役に立ち続ける
16 東京海上グループの取り組みとSDGsとの関係性
19 東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績
24 ステークホルダーエンゲージメント
～さまざまなステークホルダーとともに取り組みを推進する
30 外部評価・イニシアティブへの参画

## 36 ガバナンス

37 コーポレートガバナンス
37 内部統制
41 脱炭素社会づくりに向けた取り組み
45 人権の尊重
49 バリューチェーンでのサステナビリティ
50 商品・サービスによるESG促進
52 サステナブル投資を通じた安心して暮らせる社会づくり

















## 55 主要テーマ１ 安心・安全をお届けする

57 自然災害に負けない社会づくり
69 交通技術革新を活かして安心して暮らせる社会づくり
71 ライフスタイルや社会の変化に応じてくらしの安全を高める
74 貧困のない社会づくり

## 76 主要テーマ２ 地球を守る

77 商品・サービスを通じた生物多様性・湿地の保全
81 クリーンエネルギー開発促進等による地球温暖化防止
84 環境保護活動を通じた安心して暮らせるコミュニティづくり

## 86 主要テーマ３ 人を支える

87 みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり
94 未来を担う世代を育てる
97 共生社会をめざして

## 100 サステナビリティマネジメント

101 お客様視点にたった品質向上
110 環境経営の推進
116 健康経営の推進
122 多様な人材を育成し活用する

## 129 サステナビリティライブラリー

130 グループサステナビリティ報告の全体像
131 サステナビリティデータ集
139 第三者保証
140 GRIスタンダード対照表
146 ISO26000に関する認識
148 サステナビリティレポート編集方針


外部サイトに接続します
PDFファイルが開きます
>> ファイル内の当該ページにリンクします



# 東京海上グループのサステナビリティ

サステナビリティの考え方や戦略、推進体制、ステークホルダーエンゲージメント、計画·実績、外部評価、参加イニシアティブ等についてご紹介しています。

**トップメッセージ >>**
取締役社長　グループCEO 小宮 暁からのメッセージです。

**気候変動に対する当社の基本的な考え方 >>**
気候変動や自然災害の激甚化という社会課題に対応していくための東京海上グループの基本的な考え方を掲載しています。

**新型コロナウイルス感染症への対策と対応 >>**
新型コロナウイルス感染症への東京海上グループの取り組みをご紹介します。

**グループサステナビリティの考え方　～事業を通じて社会のお役に立ち続ける >>**
「東京海上グループサステナビリティ憲章」に基づき経営理念を実践し、３つの主要テーマ「安心・安全をお届けする」「地球を守る」「人を支える」ごとにマテリアリティを設定して、価値創造に取り組み、すべての人や社会から信頼される「Good Company」をめざします。

**東京海上グループの取り組みとSDGsとの関係性 >>**
３つの活動テーマにそって、国連「持続可能な開発目標（SDGs）」に貢献していきます。

**東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績 >>**
サステナビリティ推進体制とサステナビリティ取り組みの重要項目、および重要項目に対する取り組み計画と実績をご紹介します。

**ステークホルダーエンゲージメント >>**
ステークホルダーとのエンゲージメントの仕組みと具体的な事例をご紹介します。

**外部評価・イニシアティブへの参画 >>**
社外からの評価・表彰や、参加しているイニシアティブについてご紹介します。

# 安心・安全で、サステナブルな未来へ



東京海上ホールディングス株式会社
取締役社長 グループCEO 小宮暁

はじめに、新型コロナウイルス感染症の影響を受けられているすべての方、自然災害によって被害を受けられたすべての方に、心からのお見舞いを申し上げます。振り返れば、就任初年度は激動の１年でした。昨年は、一昨年に引き続き、２年連続で国内は大規模な自然災害に見舞われ、多くの方々が被災されました。今年は、年明けから新型コロナウイルス感染症が地球規模のパンデミックを引き起こし、今なお世界中で多くの尊い命が失われています。また、オリンピックをはじめとした、各種イベントは延期もしくは中止となり、経済活動も停滞を余儀なくされる等、新型コロナウイルス感染症の拡大は、世界恐慌以来とも言われる巨大な負のインパクトを私たちの社会に及ぼしています。

このように、不確実、不安定、複雑で不透明な時代に、新型コロナウイルス感染症によって社会の不確実性がさらに高まり、世界中の人々が、社会のサステナビリティ、将来の安心や安全について、本当に大丈夫なのだろうか、と強い関心を払うようになりました。一方で、だからこそ企業は何のために存在しているのかが、改めて問われていると感じています。こうした中で、近年、すべてのステークホルダーに貢献すべきとする“マルチステークホルダー資本主義”への転換が叫ばれていますが、東京海上グループは、創業時から、お客様の信頼をあらゆる活動の原点に安心と安全をお届けすることで、お客様や地域社会の“いざ”をお守りすることをパーパス（存在意義）としてきました。これは、将来も、どんな時代にあっても、決して変わりません。実際、当社グループでは、この数か月の間にも、コロナ禍における課題解決に向けて、さまざまな新しいアプローチを行ってきました。例えば、国内では東京海上日動が、特定感染症を補償するものの、新型コロナウイルス感染症は補償対象外となっていた商品について、リスクコントロールを行った上で、新型コロナウイルス感染症も遡及して補償対象とする改定を実施しました。海外では、インドネシアやタイの東京海上生命保険会社において、通常は保険金お支払い対象となるまでの待期期間が設定されている一部の医療保険商品に関して、新型コロナウイルス感染症に罹患されたお客様につきましては、期間に関わらずお支払いする臨時対応を行いました。

すべてのステークホルダーの皆様に、それぞれが求める価値を常に提供し続けることは、決して簡単なことではありませんが、その道を探し続けていく。そして、現状に満足することなく、より一層の良い会社をめざし続けよう。こうした想いを“To Be”に込めた“To Be a Good Company”はグループで世界共通のスローガンになっています。安心と安全の提供を通じて、お客様や地域社会の“いざ”をお守りすること。それが当社の変わらぬパーパスです。

こうしたパーパスの実現に向けて、当社は中期経営計画「To Be a Good Company 2020」において、「安心・安全をお届けする」「地球を守る」「人を支える」を主要テーマとして掲げ、グローバルに全社員参加型で社会課題の解決に取り組んでいます。

社員一人ひとりが、より一層自らの発意によって誠実で思いやりのある行動を積み重ね、その思いと行動が組織やグループ全体に広がることで、革新的な商品・サービス提供や地域・社会への貢献につながる連環を創出し、サステナブルな未来づくりを推進し、SDGs 達成にも貢献していきます。そして、これらにより、すべての人や社会から信頼される「良い会社“Good Company”」となることをめざしてまいります。

## 安心・安全をお届けする

気候変動に関する社会の関心の高まりや、自然災害の防災や被害の軽減等リスクへの適切な対処と安心・安全なまちづくりの推進が望まれています。

東京海上グループでは、今後もお客様や社会を適切にサポートできるよう、産学連携研究やさまざまな商品・サービスを通じた価値創出、国際イニシアティブへの参加、パートナーと連携した被災地復興支援の継続や出前授業「ぼうさい授業」の実施等、事業活動全般を通じて安心・安全をお届けしていきます。

中でも重要なのは、自然災害等の有事の際に保険金を迅速にお支払いすることです。2019年度は、国内で延べ2.2万人の社員が全力でその対応にあたりました。また当社グループは、「テクノロジーを活用した保険金支払いのさらなる迅速化」や「被災者の声を反映させた保険商品の開発」、保険金のお支払いだけに留まらない「防災・減災を実現するための情報やサービスの提供」、「災害早期復旧サービスの提供」等に取り組んでいますが、今後このスピードをさらに上げていきたいと考えています。

**産学連携研究**

東京海上グループにとって、気候変動・自然災害への対応はリスクベース経営の観点からも重要度の高い課題です。そこで、東京大学（2005年～）、名古屋大学（2007年～）、東北大学（2011年～）、京都大学（2012年～）と産学連携気候変動・自然災害リスク研究を推進し、将来起こり得る自然災害による損害予測の把握・精緻化や研究成果の社会還元、防災啓発・教育に努めています。昨年12月には、あらたに京都大学防災研究所に、2018年度台風21号等の被害についての研究委託を行いました。これからも、産学連携の取り組みを継続・充実し、研究成果を地域のハザードマップの高度化等に活かしていくことで、地域社会の安心・安全向上に努めます。

**商品・サービスを通じた価値創出**

東京海上グループは、災害や事故の際にいち早くお客様や地域社会に保険や各種サービスを通じて安心をお届けすることに取り組んでいます。お客様に災害への備えや必要な保険の情報をカスタマイズした動画の配信をしている他、企業のお客様に対しては早期災害復旧支援サービスや事業継続計画策定支援等に取り組んでいます。

また、車を持たない若年層の保険加入を促すことで無保険運転による自動車事故の削減に資する1日自動車保険等の提供により、これまで必ずしも保険のカバーが行き届かなかった方々にも安心・安全をお届けしています。さらに、自動車保険における事故対応業務を大幅に効率化・迅速化するソリューションとして、AIとドライブレコーダーを活用した新サービスを3月から導入しました。当社グループでは、お客様のさらなる安心・安全なカーライフの実現を目的に、ドライブレコーダーを自動車保険の特約として、日本で初めてお客様に貸与していますが、新サービスでは端末が録画した事故映像を基にAIが5分程度で事故状況を再現し、当事者間の責任割合を過去の判例等から自動的に判定します。さらに、企業のサイバーセキュリティ対策にお役立ていただく総合情報サイトを開設する等、顧客ニーズや社会課題の変化に応じた商品・サービスの提供も進めています。

**国際イニシアティブへの参加**

東京海上グループは、自然災害に対する社会全体のレジリエンスを高め、災害における課題解決と被害軽減に貢献していくために、「国連防災機関（UNDRR）・災害に強い社会に向けた民間セクター・アライアンス（ARISE）」や「ClimateWise」「ジュネーブ協会・気候変動と新たな環境課題ワーキンググループ」に参加し、世界防災の推進に取り組んでいます。

**震災復興支援、防災啓発・教育**

「被災地を絶対に忘れない。そして、小さなことであっても、私たちにできることを続ける」との思いのもと、東日本大震災復興海岸林再生プロジェクトの支援や、社員・代理店による被災地復興支援ボランティア活動、社員食堂での被災地メニューの提供による復興支援等を継続しています。未来世代が次の災害に備え、自分の身を守ることができるように、小学生等を対象とした社員ボランティアによる出前授業「ぼうさい授業」も積極的に推進しております。今年度は、従来の「地震・津波編」に加え、「水害・土砂災害編」もリリースしました。さらに、新型コロナウイルス感染症の影響で直接学校に訪問できなくても、オンラインでの授業を選択肢としてご提案する等の取り組みも進めています。

## 地球を守る

気候変動・環境・エネルギー問題の解決、生物多様性や生態系・湿地の保全、サステナブルな循環型社会づくり等の取り組み推進が期待されています。東京海上グループでは、お客様やNGO等とともに商品・サービスを通じた国内外の環境保護活動を行っています。

また、ISO14001や独自の環境マネジメントシステム（みどりのアシスト等）を導入し、事業活動における環境負荷の削減に継続的に取り組んでいます。当社グループは、これからも地球を守るさまざまな取り組みを推進していきます。

**商品・サービスを通じた価値創出**

東京海上グループでは、洋上風力発電を支援する保険商品等、再生可能エネルギー普及を推進する商品サービスをご提供しています。2020年6月には、同分野のグローバルリーダーであるGCube社を買収しました。これにより、今後、再生可能エネルギー事業分野の成長を保険事業の面からさらに支援することができるようになります。

新しい取り組みが進む一方で、東京海上日動は、2009年から「お客様と一緒に環境保護活動を行うこと」をコンセプトに「Green Gift」プロジェクト※1を継続し、マングローブ植林の推進力と

してきました。2013年10月からは、同プロジェクトの範囲を国内の環境保護活動にも広げ、社会の一員として、各地域の皆様とともに国内外の環境保護活動を支援しています。2016年10月からは国内環境保護活動の呼称を「Green Gift 地球元気プログラム」と改め、お客様や地域社会により親しまれる活動になることをめざし、さらなる環境保全の推進に努めています。

その他、「Green Gift」プロジェクトを参考に、米国フィラデルフィア社が山火事の多い地域での防災・減災に資する“PHLY 80K Trees”植林プロジェクトを2015年から開始する等、本業を通じて地球を守る取り組みが、国を跨って広がっています。

**マングローブ植林に込めた私たちの思い**

植林NGOとともに1999年に開始したマングローブ植林は今年で21年目を迎え、ボランティア植林ツアーに国内外のグループ社員が参加する、グループサステナビリティを象徴するプロジェクトとなっています。植林面積は11,240ヘクタール（2020年3月末累計）に達し、2019年度130,000トンの$CO_2$を吸収・固定し、累計約1,185億円を超える経済価値を創出するとともに、マングローブの森やその周辺に住む約141万人に影響をもたらしています。

マングローブは$CO_2$を吸収・固定することで地球温暖化の進行を抑え、貝、エビ、カニ、魚等の住み処／生命のゆりかごとなって生物多様性や湿地を保全し、みどりの防波堤として津波や暴風雨等からコミュニティを守る役割を果たしています。また、水産・森林資源等の地域住民の生活に欠かせない物資を提供し、暮らしの安定と向上にも貢献しています。2019年10月には、2007年に公表した「マングローブ植林100年宣言」[※2]を改定し、植林NGOをはじめとする社会の皆様とともに、マングローブを基盤としたサービスの提供を通じて価値創出をめざす「マングローブ価値共創100年宣言」を公表。国際社会の期待に応え、国連「SDGsの目標14の達成に向けた海洋行動コミュニティ」に参画いたしました。

**環境啓発・教育**

東京海上グループでは、小学生等がマングローブをテーマに楽しみながら地球環境保護について学ぶ出前授業「みどりの授業」や、一般の希望者にご参加いただける「丸の内市民環境フォーラム」等の環境啓発・教育を推進しています。

## 人を支える

保険事業は“People's Business”といわれています。保険という形のない商品を扱う私たちには、“人”とその人が築き上げる“信頼”こそがすべてです。人を大切にし、支え続けることは、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、社会に価値を創造し続けていくために必要不可欠です。そのために、東京海上グループでは、商品・サービスを通じた価値創出、地球の未来を担う子どもたちへの啓発・教育、高齢者・障がい者・アスリート支援を通じた共生社会づくり、さまざまな人を支える取り組みを推進していきます。

**商品・サービスを通じた価値創出**

東京海上グループでは、事業を通じて培った健康経営の知見を保険のソリューションとして企業に展開し、また、少子高齢化による長生きニーズへの対応や、認知症の方およびそのご家族のために保険商品を開発する等、お客様に健やかで安心な暮らしを支援する商品を提供しています。さらに、インドでは、農家や低所得者の方を対象とした天候保険やマイクロ保険を提供しています。

**地球の未来を担うこどもたちのために**

東京海上グループでは、日本水泳連盟への支援を通じたジュニアスイマー育成や東京海上各務記念財団、東京海上日動教育振興基金、東京海上スポーツ財団を通じた青少年育成・国際交流・地域におけるスポーツ振興、「Room to Read」を通じたインド、バングラデシュ等の低所得コミュニティにおける女子教育支援をはじめ、さまざまな青少年育成に取り組んでいます。そして、中学生・高校生向けのキャリア教育プログラム「リスクと未来を考える授業」により出前授業や企業訪問の受け入れを行っています。これからも未来を担う子どもたちのための取り組みを進めてまいります。

**共生社会づくり～高齢者・障がい者・アスリート支援**

東京海上グループでは、高齢者が安心して暮らせる社会づくり、障がいを超えて活躍できる社会づくりを支援しています。例えば、グループ社員の認知症サポーター養成講座受講の推進、国内外のグループ会社によるスペシャルオリンピックスの大会ボランティア参加、社会福祉法人全国盲ろう者協会等の支援に取り組んでいます。また、2016年から公益財団法人日本障がい者スポーツ協会や一般社団法人日本障がい者サッカー連盟を支援し、社員の「知る」「見る」「体験する」取り組みを通じて障がい者スポーツのさらなる普及・発展、ひいては共生社会づくりに取り組んでいます。

## サステナビリティマネジメントの強化

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「ビジネスと人権に関する指導原則」、ISO26000を支持・尊重しています。また、2005年に「国連グローバル・コンパクト（UNGC）」の趣旨に賛同し、人権、労働、環境、腐敗防止に関する10

原則に基づいた取り組みを進めており、2015年英国現代奴隷法への対応として、「Slavery and Human Trafficking Statement for the fiscal year 2019（2015年度奴隷労働および人身取引に関する声明）」を公表しています。そして、保険業界が果たすべき社会的な役割と責任を重視し、東京海上日動が国連環境計画・金融イニシアティブ（UNEP FI）が提唱した「持続可能な保険原則（PSI）」に署名し、保険事業を通じたサステナブルな社会づくりに取り組んでいます。

また、東京海上アセットマネジメントと東京海上日動は、国連が支援する責任投資原則（PRI）に署名し、投資を通じたサステナブルな社会づくりにも貢献しています。

**環境経営の推進 ～ $CO_2$ 排出量削減とカーボン・ニュートラル**

東京海上グループでは、節電・省エネルギーやタブレットを活用した業務効率向上、ペーパーレス等に取り組むとともに、グループ全体（連結ベース）で、事業活動に伴う$CO_2$排出量をマングローブ植林プロジェクトやグリーン電力購入による$CO_2$固定・削減効果で相殺する「カーボン・ニュートラル※3」を2011年度に加え、2013年度から2019年度までの7年間連続、東京海上日動においては、2009年から11年連続で達成しました。これからも$CO_2$排出量削減とカーボン・ニュートラル実現に向けた取り組みを推進していきます。

**適切なサステナビリティ／ESG情報開示**

国内のTCFDコンソーシアムの創設メンバーでもある当社は、グローバル企業の一員としても、国際イニシアティブへの参画を通じて、気候変動問題に関する議論やTCFDに沿った財務情報開示のあり方の検討等をリードしています。

当社はグループのサステナブルな価値創造に向けた取り組みをお伝えするため、サステナビリティ戦略をデータとともにくわしくお伝えする、本「サステナビリティレポート2020」、および2020年8月に、主に投資家の方を対象に発行した「統合レポート2020」等、サステナビリティ／ESG情報開示の充実にも取り組んでいます。ともに当社グループのESGへの取り組みのご理解にお役立てください。

なお、当社は「気候変動に対する当社グループの基本的な考え方」を本「サステナビリティレポート2020」および当社ホームページで公開いたしました。気候変動がもたらす影響を認識し、変わりゆく状況に適切に対応していく当社グループの考え方を示してします。

**全社員参加型のサステナビリティをめざして**

グローバル保険グループである私たち東京海上グループには、世界各国・地域に競争力の源泉となる、誠実で活力に溢れる主体的な人材と組織があり、これこそが社会のサステナブルな発展に貢献するための重要な財産です。そのため、世界各地で社会課題の解決に挑戦している社員が、性別・年齢・国籍・障がいの有無等にかかわらず、さらなる企業価値向上と持続的な成長のために、活躍できる環境をつくっていくことをダイバーシティポリシーとして掲げ、グループ全体のダイバーシティ推進（「ダイバーシティポリシー」）に取り組んでいきます。まだ道半ばではありますが、こうした取り組みが認められ、当社は経済産業省・東京証券取引所による令和元年度「準なでしこ銘柄」に選定されました。

さらに、「“Good Company”をつくる原点は健康経営そのものである」との考えから「グループ健康憲章」を制定し、お客様や社員が心身ともに健康に過ごせるための仕組みづくりを推進しています。このような取り組みが広く認められ、経済産業省・東京証券取引所により「健康経営銘柄2020」（2016年から5年連続）に選定されました。

また、社員一人ひとりがわが事として社会課題解決に取り組む企業文化を醸成し、企業価値の向上と社会価値の創出につなげることをめざし、2015年に「東京海上グループサステナビリティCEO賞」を創設し、毎年国内外のグループ会社とその社員等による優れたサステナビリティの取り組みを表彰・公表しています。そして、全社員参加型のサステナビリティを推進した結果、2019年度の東京海上グループ（国内）における社員の地域社会貢献活動参加率は延べ約143%となり、年間目標100%を達成しました。

これからも東京海上グループは、お客様や地域社会の“いざ”がどう変化していくのか、当社グループはその“いざ”にどう応えていくのか。そこにアンテナを張り、失敗を恐れずに挑戦し、価値を提供し続け、信頼され、選ばれ、成長し続けていきたい。私はそんな「しなやかで、たくましい会社」を作っていきたいと考えています。

私の使命は、社員とともにグループの総合力を結集し、ステークホルダーの皆様との対話・協働のもと、社会課題の解決に取り組み、東京海上グループをすべての人や社会から信頼される“Good Company”にすることに他なりません。ステークホルダーの皆様におかれましては、ご理解と変わらぬご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2020年9月

※1 「Green Gift」プロジェクト：お客様に「ご契約のしおり（約款）」等を、紙の冊子ではなくホームページ上で閲覧いただく「Web約款」等をご選択いただくことにより、紙資源の使用量を削減。これによる紙資源使用量削減額の一部を寄付することを通じて、国内外の環境保護活動をサポートしています。

※2 東京海上日動が、2007年に、1999年に創業120周年を記念して開始した「マングローブ植林事業」を100年間継続していくことをめざして取り組むことを宣言したもの。

※3 カーボン・ニュートラル：事業活動により生じる$CO_2$排出量と、自然エネルギーの利用や排出権取得、マングローブ植林等による$CO_2$の吸収・固定・削減効果の換算量が等しい状態を指します。

## 気候変動に対する当社の基本的な考え方

### ＜当社の気候変動戦略＞

●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いかして、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つくりだしていきます。

●気候変動は、お客様や社会の安心と安全に脅威をもたらすグローバルで人類史的な課題であり、自然災害の激甚化は、保険業界に直接的な影響をもたらします。そのため、私たちの本業である保険ビジネスはもとより、機関投資家、そしてグローバルカンパニーとして真正面から取り組むべき最重要課題と位置付けています。東京海上グループは、2015年12月の国連気候変動枠組条約第21回締約国会議で採択されたパリ協定における2℃目標の達成に向けた、国際機関や政府、産業界、学術機関、市民社会等さまざまな機関・業界の皆様との建設的な対話や協働をふまえ、気候変動対策に主体的に取り組むことで、脱炭素社会への移行推進に貢献していきます。

●以下では、気候変動が私たちの事業と社会に及ぼす影響を把握し適切に対応していく戦略と、さまざまな事業活動を通じた脱炭素社会への移行の実現に向けた東京海上グループの取り組みについてお伝えします。

### ＜ガバナンス＞

●東京海上ホールディングスでは、サステナビリティ推進専任部署によるグループ全体のサステナビリティ戦略の策定の中で、気候変動に関するリスクと機会の特定および評価の結果のとりまとめを行います。

●また、東京海上ホールディングスの取締役会では、気候変動を含むグループ全体のサステナビリティ方針を決議し、当該方針に基づく中期計画・単年度計画の取組状況のモニタリングを行います。

### ＜効果的なリスク管理と収益機会の拡大＞

●私たちは、気候変動が私たちのビジネスにさまざまなリスクをもたらすことをふまえ、グループ全体のリスク管理、およびリスクベース経営（ERM）に基づく事業活動を実施しています。同時に気候変動がビジネスに新たな機会をもたらす可能性も認識しており、お客様のニーズおよび、その変化に対応した商品・サービスを提供することで収益機会の拡大を図ります。実際の気候変動は、主に次のようなリスクと機会を私たちのビジネスにもたらします。

❖**物理的リスク**：諸説あるものの、将来発生する自然災害の頻度の高まりや規模の拡大につながる可能性や、過去の統計データに基づく分析だけでは適切にリスク評価ができず、保険料率の算定や大規模災害の保険金支払いへの備えに影響を及ぼす可能性等、気候変動は損害保険事業やグローバル企業の事業活動にとって脅威となり得ます。私たちは、ERMプロセスを通じて、新たなリスクにも適切に対応できるように、気候変動に関する政府間パネル（IPCC）シナリオ等を使用した分析・評価も行い、気候関連リスクも含む幅広い分野を重要なリスク管理の対象としています。

❖**移行リスク**：世界的な脱炭素化の動きが加速し脱炭素社会への移行が進むことで、法規制等の強化、技術革新、資産価値の変動、投資環境およびお客様ニーズの変化等が予想され、私たちはこれらの変化に機敏に対応する必要があります。私たちはこうした移行リスクのエクスポージャーの把握や商品開発の態勢整備等を進めるとともに、これらのさまざまな変化に応じた商品・サービスを開発・提供しています。なお、損害保険事業は比較的短期の保険契約が多いため、これらの変化に対して機敏かつ柔軟に対応することが可能です。

❖**機会**：温室効果ガス排出削減・停止が推進される過程では、主力電源の移行が進む中、太陽光発電や地熱発電、陸上・洋上風力発電など再生可能エネルギー事業に対する保険へのニーズが増大する可能性があります。こうしたニーズに十分に応えられるように、保険引受におけるリスク評価を高度化し、再生可能エネルギー事業向けの保険をさらに開発・提供してまいります。

### ＜気候変動戦略の実践＞

●私たちのビジネスは、お客様や地域社会の“いざ”をお守りするソリューションを提供することであり、気候変動はその必要性をさらに高めるものであることを認識しています。新たなリスクを特定し、お客様ニーズの変化に適した商品・サービスを開発・提案することが重要です。私たちは、保険引受業務、投融資業務を通じてこれらを実践します。

**■保険引受**

❖私たちは、事業の遂行を通じてもたらされる環境・社会への影響について、その重要性を十分認識しており、パリ協定の合意事項達成に向けて、脱炭素社会への移行に貢献できる保険引受を行っていきます。

❖石炭火力発電所については、原則として新規の保険引受を行いません。但し、当該国のエネ

ルギー政策・エネルギー事情や事業継続の事情等を考慮し、OECD公的輸出信用アレンジメントなどの国際的ガイドラインを参照した上で、総合的に判断し引き受けることがあります。また、既に保険引受を行っている発電所に対しても、温室効果ガスの排出削減・停止につながる先進的な高効率発電技術や二酸化炭素回収・利用・貯留技術（CCUS／カーボンリサイクル）の採用など環境への配慮をエンゲージしていくことで、低炭素化の取り組みを支援します。

❖更に、事業を通じた持続可能な成長および脱炭素社会への移行に貢献するため、太陽光・風力などの再生可能エネルギー事業向けの保険引受を推進します。例えば、再生可能エネルギー事業者向けに専用パッケージ商品を提供するだけでなく、この分野に強みのある企業を買収することによってグループにおける専門性を高めるとともに業務領域を拡大する等、その取り組みを加速させています。

**■投融資**

❖投融資においては、脱炭素社会への移行に貢献するため、石炭火力発電所への新規のファイナンスは、原則として行いません。但し、保険引受同様に当該国のエネルギー政策等の事情や国際的ガイドラインをふまえた上で、総合的に判断しファイナンスを行うことがあります。

❖私たちは、グループ会社の東京海上日動と東京海上アセットマネジメントを通じ、国連責任投資原則（PRI）の署名機関として、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投融資方針を策定した上でESGの取り組みを推進し、気候関連の要素を投資の意思決定プロセスに組み込むことで脱炭素社会への移行を支援していきます。また、こうした取り組みを通じてESG評価の知見を蓄積し、投資判断プロセスの高度化に努めています。

❖資産運用を専業とする東京海上アセットマネジメントでは、各資産の運用責任者で構成される責任投資委員会を設置・運営しており、ESGにかかるスチュワードシップ活動やアクティブ・エンゲージメントを推進しています。

**■商品・サービス**

❖私たちはグローバルな保険グループとして、新たなリスクを継続的に把握し適切に管理するため、世界をリードする科学者や研究者との連携による気候変動・自然災害リスク研究を通じて、広範で専門的な知識の習得に努めています。この専門知識をお客様や地域社会に役立つ保険商品・サービスの開発・提供に生かすことで、脱炭素社会への移行に向けた取り組みに役立てています。

❖太陽光発電会社向けの「メガソーラー・パッケージ・プログラム」や地熱発電事業者向けの「地熱パッケージプラン」「洋上風力発電向けパッケージ保険」など、保険やサービスを含めたリスクソリューションの提供を通じて、再生可能エネルギーの普及を支援しています。

❖東京海上アセットマネジメントでは、2012年より太陽光発電所を投資対象とする再生可能エネルギーファンドを運営しており、脱炭素社会への移行に向けた取り組みを後押ししています。

❖2020年6月には、GCube社がグループに加わりました。GCube社は、米国、欧州をはじめ世界各地の再生可能エネルギー事業分野で長年に渡り保険を提供している企業です。GCube社がグループに加わることで、再生可能エネルギー事業分野の保険に関するグループの専門性が高まり、脱炭素社会への移行に役立つ保険商品を市場に多く提供できるようになります。

**＜気候変動に対する各種取り組み＞**

❖気候変動への対応は世界的な課題であり、さまざまな機関・業界の皆様との連携が必要と考えています。東京海上グループは、次のような分野において、プライベートセクターの立場からイニシアティブをとってきました。

**■国内および国際的なサステナビリティ取り組みの推進**

❖東京海上グループは、グローバルに活動する保険会社として、国内および国際的イニシアティブを支援し、気候変動を含めた環境への課題解決に向けてリーダーシップを発揮できるように努めています。私たちは、2008年の立ち上げ以来、ジュネーブ協会の気候変動イニシアティブ（現在は、気候変動と新たな環境課題プロジェクト）の共同議長を務めており、気候変動を経営戦略やリスク管理に組み込もうとする保険業界をグローバルに支援しています。

❖東京海上ホールディングスは、気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）の創設時のメンバーかつTCFDの署名企業であり、情報開示を通じてTCFD提言への支持をしています。また、東京海上日動は国連環境計画金融イニシアティブの持続可能な保険原則（PSI）の創設署名企業であり、PSIのTCFD保険パイロットグループの創設メンバーです。

❖私たちは、企業が気候変動や環境課題についての規制や政策対応の策定に参加することも重要であると考えています。そのため、私たちは気候関連の課題に関する国内および国際的な政策対話に積極的に参加してきました。脱炭素社会への移行を支援するためのビジョンと行動の確立をめざした2019年の日本政府による「パリ協定に基づく成長戦略としての長期戦略」策定につながった取り組みもあります。この戦略では、TCFD提言への対応をグリーンファイナンス推進の柱の1つとして掲げ、2019年5月に創設された日本TCFDコンソーシアムにも言及しています。私たちは、TCFDコンソーシアムの設立発起人の1人であり、企画委員会メンバーとして

積極的に関与することで、TCFD提言に従った日本における気候関連情報開示の普及・促進に貢献できるように努めます。

**■科学と研究の推進**

❖東京海上グループは、気候変動・自然災害リスクについて、2005年以降、東京大学、名古屋大学、京都大学、東北大学等を含むさまざまな最先端の研究機関と連携しています。これらの研究を自社の経営戦略に統合するだけでなく、研究内容・成果を個人および企業のお客様、地方自治体、非政府組織、国際組織と共有しています。また、毎年、法人顧客や関係者を対象とした自然災害リスクセミナーを開催し、研究活動で得られた最新の研究成果を共有しています。

**■事業を通じて気候変動に対する強靭化をサポート**

❖安心と安全をお届けするという私たちの事業目的は、保険商品の提供だけに留まるものではありません。私たちの専門知識を活用することで、大規模自然災害が発生した場合の被害を最小限に抑え、復旧・復興を促進することができると考えています。国立研究開発法人防災科学技術研究所などと連携し、新しい防災・減災ソリューションの開発にも取り組んでいます。

❖アジア太平洋地域では、東京海上グループは、2015年から民間セクターを代表し、アジア太平洋経済協力（APEC）の財務大臣プロセス（FMP）における災害リスクファイナンスおよび保険（DRFI）の革新と促進を支援しています。DRFIは、アジア太平洋地域の持続可能な財政の将来へのロードマップ「セブ行動計画」の下での優先政策課題として特定されており、深刻度を増す気象災害の影響を受けるコミュニティの強靭性を高めることを目的にしています。

❖私たち自身の事業においても、気候への悪影響に対処すべく、$CO_2$排出量の削減目標を設定しています。東京海上日動では、2020年までに2006年のベースラインと比較して事業活動に伴う$CO_2$排出量を40％削減する目標を設定し取り組んでいます。また、2006年のベースラインと比較して、2050年までに60％削減という長期目標も掲げています。

❖また、東京海上グループとして、2013年度から7年連続でカーボン・ニュートラルを達成しました。これは、アジア太平洋地域でのマングローブ植林を通じた継続的な国際貢献の取り組みによるものです。マングローブ植林は、脅威にさらされている生態系を活性化するだけでなく、$CO_2$排出の吸収と固定を通じて$CO_2$排出量をオフセットします。私たちは1999年にマングローブの植林を開始し、2020年3月31日現在、アジア太平洋地域9か国の11,240ヘクタールにマングローブを植林しました。そして、1999年4月から2019年3月末までの20年間のマングローブ植林により生み出された生態系サービスの経済価値は累計1,185億円に達しているとの試算結果を得ています。さらに、2019年10月には、東京海上グループは、国連SDGsの目標14の達成に向けた海洋行動コミュニティ」に参画し、2007年に公表した「マングローブ植林100年宣言」を改定して、マングローブを基盤とした解決策の提供を通じて価値創出をめざす「マングローブ価値共創100年宣言」を公表しました。また、私たちは省エネルギー対策を採用し、エネルギー消費量の削減や、エコ安全ドライブやリサイクル部品の活用にも取り組んでいます。

**＜最後に＞**

❖私たちは、気候変動が私たちの事業や社会に広範な影響を与えること、そしてこの変わりゆく状況に対して適切に対応していかなければならないことを認識しています。お客様ニーズの変化に対応したソリューションを見つけ出し、気候変動対策に向けた国際的な対応を進めるために国内外で対話に取り組み、事業活動を通じて脱炭素社会への移行に貢献することにより、気候変動に伴う各種課題の解決に取り組んでまいります。

気候変動への対応や各種取り組みの詳細につきましては、私たちのTCFD提言に沿った気候関連財務情報開示、本サステナビリティレポート、統合レポートをご覧ください。

## 新型コロナウイルス感染症への対策と対応

東京海上グループは、感染拡大防止や従業員の安全確保に努めながら、社会インフラとしての機能を維持すべく、保険事故の受付、保険金のお支払い、ご契約の保全をはじめとする重要業務を継続しています。

東京海上日動においては、新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたご契約者の皆様には、ご契約の手続きおよび保険料の払込みの期日を猶予する特別措置を設けています。また、自賠責保険に関しては、車両入替等の異動・解約手続き、および自動車検査証の有効期間延長に伴う継続手続き・保険料払込みを猶予する特別措置を設けています。傷害保険、超ビジネス保険（賠責条項）等、「感染症法における一類感染症から三類感染症」を補償の対象としている商品においては、補償対象となる感染症の範囲を拡大し、新型コロナウイルス感染症を補償対象とする改定を行いました。また、海外旅行保険（疾病補償）の補償対象となる「治療開始までの期間」については、「保険期間が終了してから72時間以内に治療を開始した場合」としていましたが、新型コロナウイルス感染症に関しては、これを「30日以内に治療を開始した場合」に緩和しています。医療保険等においては、医師の指示に基づき臨時施設（ホテルの宿泊施設を含みます）または自宅において入院と同等の療養をする場合も「入院」として取扱い、入院保険金等をお支払いすることとしています。（2020年7月1日時点）

### ■社員等による寄付

東京海上日動は、医療体制を支える医療機関に対して、社内で備蓄していたマスクを寄贈するとともに、新型コロナウイルス感染症により影響を受けた方々への支援を目的として社員から寄付を募り、これに東京海上ホールディングスからのマッチングを上乗せして、総額1,070万円の寄付を行いました。（2020年8月）

**＜参考：寄付先および用途等＞**

・東京大学基金
　新型コロナウイルスの医療対策（治療薬・ワクチンの開発、感染防止対策、医療体制の充実等）
・特定非営利活動法人 国境なき医師団日本
　世界各地で行う新型コロナウイルス感染症の緊急援助活動と感染症拡大の影響に伴うその他の援助活動（医療援助の提供等）
・社会福祉法人中央共同募金会／赤い羽根共同募金
　新型コロナウイルスの影響を受け、国内で休校となっている子どもやその家庭等のフードバンク支援を行う団体への助成、経済状況悪化のため職や家を失った人々、虐待で家にいられない子どもたち等への緊急支援活動を行う団体への助成
・特定非営利活動法人 難民を助ける会（AAR Japan）
　新型コロナウイルスの対策支援として、障がいのある方々と福祉従事者へ、マスクなどの衛生用品の支給
・一般財団法人あしなが育英会
　新型コロナウイルスの感染拡大により減収し、生活に困窮している遺児家庭を支援するための給付金の支援

### ■オンライン医療相談サービス「Medical Note 医療相談」のご提供

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、自身や家族の体調に不安を抱くお客様が、自宅にいながらにして医療従事者に相談、質問ができるよう、東京海上日動と東京海上日動あんしん生命は、東京海上ホールディングスの資本業務提携先であるメディカルノート社のオンライン医療相談サービス「Medical Note 医療相談」を、2020年4月15日から2020年6月30日まで期間限定の無料サービスとしてご提供しました。

「Medical Note 医療相談」は、自身の症状に不安を抱える方々が、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、直接個別に相談や質問ができるサービス※1で、上記期間中に本サービスをご利用いただいたお客様からは、「回答内容がしっかりしており信頼できる」「迅速に回答が得られた」「医療機関に行くことが難しい中、不安を取り除くことができた」等のお声を頂戴しました。

なお、従前よりご提供している商品付帯サービス「メディカルアシスト」※2では、引き続き、東京海上日動メディカルサービスが電話での医療相談を承っております。

新型コロナウイルス感染症に関しては、厚生労働省より各都道府県衛生主管部に向けた方針や、国立感染症研究所のガイドライン等をふまえながら対応を行い、新型コロナウイルス感染症の疑い例の定義にあてはまるものは、「帰国者・接触者相談センター」をご案内しています。

※1「オンライン診療の適切な実施に関する指針」の遠隔健康医療相談の範囲で実施するサービスです。
※2 東京海上日動のご契約者様（法人を除く）、被保険者様（法人を除く）、またはそれらの方のご親族（配偶者、6親等以内の血族、3親等以内の姻族）および東京海上日動あんしん生命のご契約者様（法人を除く）、被保険者様およびそのご親族（配偶者、6親等以内の血族、3親等以内の姻族）が対象です。

# グループサステナビリティの考え方　～事業を通じて社会のお役に立ち続ける

## グループサステナビリティの考え方

**すべての人や社会から信頼される“Good Company”をめざします**

「お客様や社会の『いざ』を支えることで、あらゆる人や社会から信頼される会社」をめざす。これが“Good Company”の基本的な考え方です。

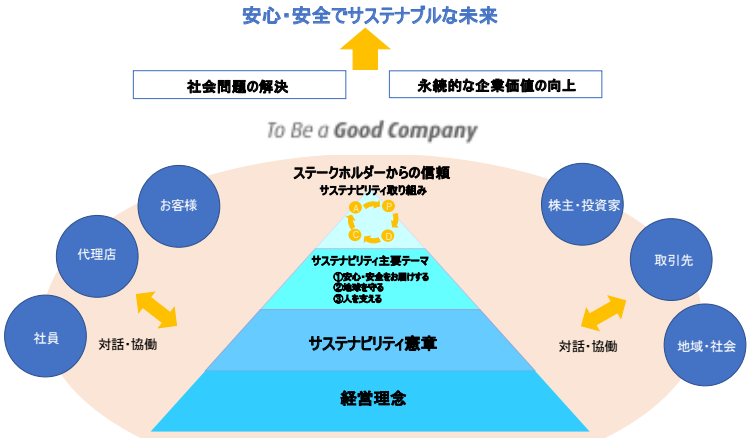
東京海上グループは、長年にわたり保険事業で培った知識と経験をいかして、社会に「安心と安全」を提供し、社会の発展に貢献してきました。これからも社会課題の解決に取り組み、グループの企業価値を永続的に高めながら、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献することで、すべての人や社会から信頼される“Good Company”をめざします。

**「東京海上グループサステナビリティ憲章」に基づき経営理念を実践します**

東京海上グループにとってサステナビリティは経営理念の実践そのものです。全社員が、サステナビリティを実践するための行動指針「東京海上グループサステナビリティ憲章」に基づき、自らの発意による誠実で思いやりのある行動を積み重ね、ステークホルダーの皆様に、よりよい価値を提供していきます。

**国際行動規範・人権等を尊重します**

東京海上グループは、世界人権宣言、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・尊重しています。国連グローバル・コンパクトが提唱する人権・労働・環境・腐敗防止に関する行動10原則の考えや内容は、東京海上グループの取組姿勢やサステナビリティ憲章と共通するものであることから、東京海上ホールディングスは2005年から国連グローバル・コンパクトに参加しています。




**■東京海上グループの経営理念**

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

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

**■東京海上グループサステナビリティ憲章**

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

- **商品・サービス**　広く社会の安心と安全のニーズに応える商品・サービスを提供します。
- **人間尊重**　すべての人々の人権を尊重し、人権啓発に積極的に取り組みます。安全と健康に配慮した活力ある労働環境を確保し、人材育成をはかります。プライバシーを尊重し、個人情報管理を徹底します。
- **地球環境保護**　地球環境保護がすべての企業にとって重要な責務であるとの認識に立ち、地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動します。
- **地域・社会への貢献**　地域・社会の一員として、異なる国や地域の文化や習慣の多様性を尊重し、時代の要請に応える社会貢献活動を積極的に推進します。
- **コンプライアンス**　常に高い倫理観を保ち、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスを徹底します。
- **コミュニケーション**　すべてのステークホルダーに対して、適時適切な情報開示を行うとともに対話を促進し、健全な企業運営に活かします。

## 「Good Company」をめざす　東京海上グループのサステナビリティアプローチ

社員一人ひとりが自らの発意によって誠実で思いやりのある行動を積み重ね、その思いが組織やグループに広がることで、革新的な商品・サービスの提供や地域社会への貢献につながる連環を創出し、その連環をグループの持続的成長につなげていきます。

こうした取り組みが未来を担う子どもたちや次世代への懸け橋となり、さまざまなリスクに備え、機会を生かすことができる、安心・安全でサステナブルな未来のために価値を創造します。




## 「全社員参加型」で取り組む、3つの主要テーマに沿った社会課題解決

東京海上グループは、中期経営計画「To Be a Good Company 2020」（2018～2020年度）において、グループ主要テーマ「安心・安全をお届けする」「地球を守る」「人を支える」を掲げ、全社員参加型で主要テーマに沿った社会課題解決の取り組みを推進しています。

その取り組みを、商品・サービスの提供から企業市民活動に至るまで、事業活動全般を通じて幅広く実践してまいります。そして、主要な取り組みを、本サステナビリティレポート等を通じて社会に発信するとともに、わかりやすい社内浸透策を推進していきます。




### ◉主要テーマ1：安心・安全をお届けする

世界には、大規模自然災害の多発や人口動態の変化、所得格差、貧困等の社会課題があり、日本においても、災害に強いまちづくり（防災・減災）、少子高齢化、技術革新等の課題が表面化しています。これらの課題は、保険事業を取り巻くリスクに大きな影響をおよぼす可能性があります。

東京海上グループでは、こうしたリスクからお客様や社会をお守りするために、主要テーマとして「安心・安全をお届けする」を設定し、事業活動全般を通じて安心・安全でサステナブルな未来の創造に取り組んでいます。

**創出価値**　保険事業を通じた世界のお客様や地域・社会への安心・安全の提供

### ◉主要テーマ2：地球を守る

地球規模の課題である気候変動・自然災害や生物多様性、湿地の喪失は、現在のみならず未来の子どもたちにとっても大きなリスクとなり、同時に東京海上グループのビジネスにも大きな影響を及ぼします。

東京海上グループでは、主要テーマとして「地球を守る」を設定し、気候変動の適応・緩和や生物多様性の保全につながる商品・サービスの提供や、事業活動における環境負荷削減とカーボン・ニュートラル、国内外の環境保護活動や環境啓発・教育を推進することで、地球環境保護や環境価値の創出に貢献していきます。

**創出価値**　サステナブルな地球環境への貢献

### ◉主要テーマ3：人を支える

日本では、加速する少子高齢化により高齢者の介護・健康ニーズへの対応の重要性が増しています。また、経済・社会の高度化やグローバル化の進展とともに、恵まれない境遇にある人や障がいのある人が地域で安心して暮らせる社会づくりの推進、性別・年齢・国籍等の多様性の受容・促進・活用が求められています。さらに世界では所得格差の拡大や若年層の失業率上昇、貧困、性別による教育機会の不平等という現実があります。

東京海上グループでは、これらの課題解決に挑戦するため、主要テーマとして「人を支える」を設定し、青少年育成や高齢者・障がい者・アスリートの支援等の地域・社会貢献活動やダイバーシティ＆インクルージョンを推進することを通じて、誰もが安心して暮らせる共生社会の実現に貢献していきます。

**創出価値**　地域・社会を支え、インクルーシブな社会をつくる

### ◉ガバナンス　～健全で透明性の高い、レジリエントなマネジメント体制～

東京海上グループが、3つの主要テーマに重点を置いた取り組みを事業活動全般を通じて推進し、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てまいります。

創出価値　持続的な株主価値の向上等

### ◉サステナビリティマネジメント

東京海上グループが、3つの主要テーマに重点を置いた取り組みを事業活動全般を通じて推進し、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、“Good Company”をめざしてサステナビリティマネジメントの強化が不可欠です。「お客様」「環境」「健康」「人材」の4つの視点でサステナビリティマネジメントに取り組んでいます。

創出価値　好循環をもたらす社員やパートナーの創出

## グループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ ～どのような課題に取り組んでいるのか～

2015年9月に「持続可能な開発目標（SDGs）」が策定され、より持続可能性の高いレジリエントな世界の実現に向けて企業への期待が高まっています。

東京海上グループは、大規模自然災害の多発や人口動態の変化、技術革新がもたらす環境変化や貧困等の社会課題に対してステークホルダーと連携し、保険・リスクマネジメントの専門性・ノウハウを生かして、その解決に貢献していきます。

**東京海上グループのサステナビリティマテリアリティ（重要課題）**

東京海上グループでは、上記3つの主要テーマとガバナンスごとにサステナビリティ 課題を洗い出し、サステナビリティマテリアリティ（重要課題）を特定しました。特定したサステナビリティマテリアリティを当グループのサステナビリティ戦略やサステナビリティ目標に反映することにより、取り組みを推進していきます。

**東京海上グループサステナビリティマテリアリティ（重要課題）の特定プロセス**

東京海上グループは、「GRIスタンダード」の「開示事項 102-46 報告書の内容および項目の該当範囲の確定マテリアルな項目：とバウンダリーの確定」を、以下の手順で実施しました。

**1. 関連する課題の特定**

保険・金融サービス事業固有のサステナビリティ課題やステークホルダーの期待に、将来にわたってどのように寄与できるのかを考慮して、検討対象となるサステナビリティ課題を特定しました。検討にあたってグループのバリューチェーンを分析し、ステークホルダーエンゲージメントで提起されたステークホルダーの関心と期待を考慮して、主要テーマごとのサステナビリティ課題を抽出しました。

バリューチェーンとサステナビリティ課題 >>
ステークホルダーエンゲージメント >>
サステナビリティ課題とグループを取り巻く事業環境変化への対応 >>

**2. 課題の優先順位づけ**

東京海上グループのサステナビリティ課題を、「ステークホルダーの評価や意思決定に与える著しい影響（ステークホルダーへの影響）」と「組織が経済、環境、社会に与える著しい影響（事業への影響）」の両面から「お客様、株主・投資家、社員、代理店、取引先、地域・社会等とのステークホルダーエンゲージメントでのご意見」「サステナビリティ課題とグループを取り巻く事業環境変化への対応」および「東京海上グループの企業理念、経営ビジョンとの関連性」により分析し、「サステナビリティマテリアリティ（重要課題）」と「開示対象となるサステナビリティ課題」の優先度を特定しました。

バリューチェーンとサステナビリティ課題 >>
ステークホルダーエンゲージメント >>
サステナビリティ課題とグループを取り巻く事業環境変化への対応 >>

**3. 重要課題の妥当性の確認**

サステナビリティダイアローグ（有識者と当グループ経営層との対話・意見交換会）にて、検討対象となるサステナビリティ課題の網羅性やサステナビリティ主要テーマとの関連性、サステナビリティマテリアリティ（重要課題）、開示対象となるサステナビリティ課題の妥当性を確認し、最終的に経営層の承認を得ました。

ステークホルダーエンゲージメント（サステナビリティダイアローグ） >>

**4. レビュー**

主要なグループ会社社長が参加する「サステナビリティボード」等において、サステナビリティマテリアリティ（重要課題）への取り組み状況を定期的にレビューしていきます。サステナビリティ主要テーマへの取り組み状況については、外部の検証機関から第三者保証を取得し、「サステナビリティレポート」で情報開示をしていきます。

## バリューチェーンとサステナビリティ課題

安心・安全でサステナブルな未来

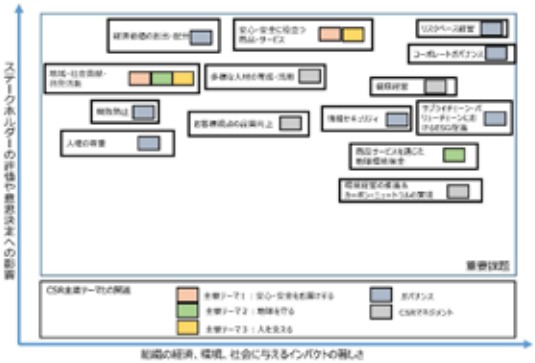
To Be a Good Company

● サステナビリティマテリアリティ(重要課題)
○ 開示対象のサステナビリティ課題
※「 」内がサステナビリティマテリアリティ(重要課題)またはサステナビリティ課題

| サステナビリティ主要テーマ | バリューチェーンにおける主要ステークホルダー | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 株主・投資家 | 社員(グループ活動) | 代理店、取引先(ビジネスパートナー) | お客様 | 地域・社会 研究機関 |
| **主要テーマ１ 安心・安全をお届けする** 保険事業を通じた世界のお客様や地域・社会への安心・安全の提供 | ●持続的な「安心・安全に役立つ商品・サービス」提供 | | | ●災害・安全・高齢化に対応する「安心・安全に役立つ商品・サービス」<br>○「少子高齢化・人口動態」の変動に対応する保険 | ●安心・安全につながる「地域・社会貢献・啓発活動」<br>●貧困対応を目的とする「商品・サービス提供におけるESG促進」<br>●スポーツ振興による「未来を担う世代の育成」 |
| | ●「気候変動・自然災害」研究 | ○さまざまな「技術革新」による顧客ニーズとリスクの変化への対応 | ●ビジネスパートナーと連携した「商品・サービス提供におけるESG促進」 | | |
| | ●「商品・サービス提供におけるESG促進」によるブランド力向上 | ●「お客様視点の品質向上」による商品・サービスの理解促進 | | | |
| **主要テーマ２ 地球を守る** サステナブルな地球環境への貢献 | ●環境配慮型商品提供を通じた「環境経営」の推進 | | | | ●「地球環境保護」につながる「地域・社会貢献・啓発活動」<br>●「気候変動・自然災害」抑止につながる社会貢献活動 |
| | ●「気候変動・自然災害」対応の保険商品 | ○「技術革新」を活かした情報システムによる業務効率向上 | ●ビジネスパートナーの環境保全推進による「商品・サービス提供におけるESG促進」 | ●「気候変動・自然災害」に対応する保険商品<br>○ Web 約款促進のための「啓発・教育」 | |
| | ○「環境負荷削減＆カーボンニュートラル実現」 | | | | |
| **主要テーマ３ 人を支える** 地域・社会を支え、好循環をもたらす社員やパートナーの創出 | ●「少子高齢化・人口動態」に対応する「地域・社会貢献・啓発活動」 | ●日本で一番『人』が育つ会社を目指した「多様な人材の育成・活用」 | ●ビジネスパートナーにおける良好な労働条件維持による「商品・サービス提供におけるESG促進」 | ●販売の WEB 化等の「技術革新」に対応するお「お客様視点の品質向上」<br>○保険のガイドブックによる「啓発活動」 | ●青少年・高齢者・障がい者・アスリートを支える「地域・社会貢献・啓発活動」<br>●「未来を担う世代の育成」等による「少子高齢化・人口動態」への対応<br>●「介護・認知症」対策による「高齢者が安心して暮らせる社会づくり」 |
| | ●グループの「ダイバーシティ＆インクルージョン」の推進 | | | | |
| | ●「技術革新」に対応する「多様な人材育成・活用 | | | | |
| | ○社員の健康増進をめざし、対話を重視した公正な「労働慣行」 | | | | |

| ガバナンス ～ サステナビリティマネジメントの強化～ 持続的な株主価値の向上 | | |
|---|---|---|
| ●リスクベース経営(ERM)<br>●コーポレートガバナンス／内部統制<br>○国際的な監督機能の強化 | ○グローバル経済・金融環境の変化<br>●経済価値の創出・配分 | ○腐敗防止<br>○人権評価・非差別<br>○苦情解決 |

## 東京海上グループのサステナビリティマテリアリティ(重要課題)マトリックス




拡大画像 >>

## マテリアリティ(重要課題)とサステナビリティレポート記載箇所の対応

| マテリアリティ(重要課題) | | サステナビリティレポート記載箇所 | |
|---|---|---|---|
| コーポレートガバナンス | | ガバナンス | コーポレートガバナンス、内部統制 |
| 腐敗防止 | | | 内部統制(コンプライアンス・腐敗防止) |
| 情報セキュリティ | | | 内部統制(情報セキュリティ) |
| リスクベース経営・リスク管理 | | | 内部統制(リスク管理) |
| 人権の尊重・非差別 | | | 人権の尊重 |
| サプライチェーン・バリューチェーンにおけるESG促進 | バリューチェーンでのサステナビリティ | | バリューチェーンでのサステナビリティ |
| | 商品・サービス提供における ESG 促進 | | 商品・サービス提供におけるESG促進 |
| | サステナブル投資 | | 「サステナブル投資」を通じた安心して暮らせる社会づくり |
| 安心・安全に役立つ商品・サービス | 異常気象研究・災害復旧と事業継続支援 | 主要テーマ１ | 自然災害に負けない社会づくり |
| | 公道実証実験・自動車保険・安全運転 | | 交通技術革新を活かして安心して暮らせる社会づくり |
| | インバウンドビジネス・スマートフォン活用 | | ライフスタイルや社会の変化に応じて安心して暮らせる社会づくり |
| | マイクロインシュランス | | 「貧困」のない社会づくり |
| | 「治療」「家計」「長生き」「健康」にわたる総合的な保険サービス、健康経営の支援 | 主要テーマ３ | みんなが安心して暮らせる「健康・長寿社会づくり」 |
| 商品・サービスを通じた地球環境保全 | 「Green Gift」 | 主要テーマ２ | 商品・サービスを通じた生物多様性の保全 |
| | クリーンエネルギー開発 | | クリーンエネルギー開発促進等による地球温暖化防止 |
| 地域・社会貢献・啓発活動 | 防災・復興 | 主要テーマ１ | 自然災害に負けない社会づくり |
| | 防犯・防災・交通安全 | | 交通技術革新を活かして安心して暮らせる社会づくり |
| | マングローブ植林等 | 主要テーマ２ | 商品・サービスを通じた生物多様性・湿地の保全 |
| | 国内外の環境保護活動 | | 環境保護活動を通じた安心して暮らせるコミュニティづくり |
| | 健康促進(がん・難病)介護・感染症予防 | 主要テーマ３ | みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり |
| | 未来を担う世代の育成 | | 未来を担う世代を育てる |
| | 高齢者・障がい者・ジェンダー | | 共生社会をめざして |
| お客様視点の品質向上(苦情解決) | | サステナビリティマネジメント | お客様視点にたった品質向上 |
| 環境経営の推進＆カーボン・ニュートラルの実現 | | | 環境経営の推進 |
| 健康経営 | | | 健康経営の推進 |
| 多様な人材の育成・活用 | | | 多様な人材を育成し活用する |
| 経済価値の創出・配分 | | 各種業績資料 | |

主要テーマ１／安心・安全を届ける、主要テーマ２／地球を守る、主要テーマ３／人を支える

### サステナビリティ課題とグループを取り巻く事業環境変化への対応

多様で従来にないスピードで進展する技術革新、自然災害の多発、人口動態変化に伴う市場構造の変化に加え、国際的な金融規制の強化等、保険事業を取り巻く環境は中長期的に大きく変わっていきます。

こうした環境変化をプロアクティブにとらえることにより、事業戦略を進化させ、持続的な企業価値の創出を支える経営基盤高度化を図っています。さらに、事業環境変化によるステークホルダーの課題の解決策を提供することで、ステークホルダーに安心と安全を提供するとともに、グループの競争力向上を図っていきたいと考えています。

このような観点から、事業環境変化によるステークホルダーの課題をサステナビリティ項目からどのように解決できるかの議論を深化させるために、サステナビリティ課題とグループを取り巻く事業環境変化の対応を分析・整理しました。これらの整理を端緒としてサステナビリティ活動を高度化させていきます。

### 気候変動と自然災害の増加

| 主要テーマ | ステークホルダー | 対応するアクション（マテリアリティ） |
|---|---|---|
| 安心・安全をお届けする | 株主 | 「気候変動・自然災害」研究（異常気象研究・災害復旧と事業継続支援） |
| | | 「気候変動・自然災害」対応の保険商品（災害復旧と事業継続支援・マイクロインシュランス） |
| | 社員、代理店、取引先 | 災害増加に対する備えの必要性を浸透させる。（地域・社会貢献・啓発活動） |
| | | 災害発生時の保険金支払い等に迅速に対応する（商品・サービスの品質向上） |
| | お客様 | 大規模自然災害多発により損害保険の必要性の高まり（異常気象研究・災害復旧と事業継続支援・マイクロインシュランス） |
| | | クリーンエネルギー開発を加速する事業（クリーンエネルギー開発） |
| | 地域・社会 | 防災に対する知識の蓄積、災害時の適切な行動（異常気象研究・地域・社会貢献・啓発活動） |
| 地球を守る | 社員、代理店、取引先 | 商品･サービスを通じた地球環境保全（地球環境保護活動（生物多様性）） |
| | 地域・社会 | 気候変動・自然災害や生物多様性の喪失（地域の環境保護活動） |
| ガバナンス・コンプライアンス | 株主 | 大規模自然災害の多発、災害に強い街づくり等の課題が保険事業にもたらす影響への対応（リスクベース経営、経済価値の創出・配分） |
| | 代理店、取引先 | バリューチェーンに渡る気候変動戦略立案と実効性のある取り組み実施への圧力（サプライチェーン・バリューチェーンにおける ESG 促進） |
| | 投資対象 | クリーンエネルギー促進のための投資、ESG 経営を促進する投資（サステナブル投資） |

### 国内における人口動態の変化に伴う市場構造の変化

| 主要テーマ | ステークホルダー | 対応するマテリアリティ |
|---|---|---|
| 人を支える | 社員 | 性別・年齢・国籍等の多様性の受容・促進活用（多様な人材の育成・活用） |
| | | 高齢化社会による労働者不足、若手労働者の確保と育成 「健康経営」の取り組み促進 |
| | お客様 | お客様の高齢化（「治療」「家計」「長生き」「健康」にわたる総合的な保険サービス |
| | | 介護・健康ニーズ増加（健康促進（がん・難病）介護・感染症予防） |
| | 地域・社会 | 若年層の失業率上昇、貧困、教育機会（未来を担う世代の育成） |
| ガバナンス・コンプライアンス | 株主 | 単身世帯の増加・高齢化により保険のあり方の変化（コーポレートガバナンス／内部統制、リスクベース経営） |

### 多様な技術革新による顧客ニーズやリスクの変化

| 主要テーマ | ステークホルダー | 対応するマテリアリティ |
|---|---|---|
| 安心・安全をお届けする | 社員 | さまざまな「技術革新」による顧客ニーズとリスクの変化への対応（多様な人材の育成・活用） |
| | お客様 | 販売のWEB化等の「技術革新」に対応するお客様サポート（お客様視点の品質向上） |
| 人を支える | 社員 | IT 技術の重要性と情報セキュリティの必要性（多様な人材の育成・活用）<br>「技術革新」を活かした情報システムによる業務効率向上（お客様視点の品質向上） |
| ガバナンス・コンプライアンス | 株主 | 販売・アフターサービス・顧客情報収集等ビジネスプロセスへの影響<br>（コーポレートガバナンス／内部統制、リスクベース経営） |
| | 代理店、取引先 | 差別化可能な商品サービス品質と企業ブランド維持（経済価値の創出・配分） |
| | 投資対象 | WEB サイト経由保険販売による情報セキュリティの必要性<br>市場ルールのより一層の尊重（情報セキュリティ） |

### グローバル経済・金融環境の変化

| 主要テーマ | ステークホルダー | 対応するマテリアリティ |
|---|---|---|
| ガバナンス・コンプライアンス | 株主 | 低金利による投資リスク、投資リターンが減少（コーポレートガバナンス／内部統制、リスクベース経営） |
| | 代理店、取引先 | 低金利による投資リスク、投資リターンが減少（経済価値の創出・配分） |
| | お客様 | 行動の不透明さの増加と規制緩和により、サービス提供の競争激化（苦情解決（お客様視点の品質向上） |

## 東京海上グループの取り組みとSDGsとの関係性

東京海上グループはSDGsと関係している、さまざまな商品・サービスの提供やサステナビリティの取り組みを行っています。各主要テーマの活動はSDGsの17の目標と密接に対応しており、各主要テーマの活動にそって、SDGsの達成に貢献していきたいと考えています。各主要テーマの活動の中でも、特に優先的に取り組むべきターゲットと東京海上グループによるターゲットへの貢献内容は以下のとおりと考えています。

### SDGsの優先ターゲットと東京海上グループによるターゲットへの貢献

| 主要テーマ | SDGs | ターゲット | 東京海上グループによるターゲットへの貢献 |
|---|---|---|---|
| 主要テーマ1　安心・安全をお届けする |  | 1.4　貧困層に対するマイクロファイナンス<br>1.5　気候変動に関連する極端な気象現象災害への脆弱性の軽減 | インドにおけるマイクロインシュアランスの普及を含む、低所得の顧客層を支援するサービスの提供 |
| | | | 産学連携による気候変動・自然災害リスク研究、研究成果を気象災害緩和に活用 |
| |  | 3.6　世界の道路交通事故による死傷者を半減 | ・保険に関する連絡先の表示・連絡や、保険契約内容を確認できるモバイルシステムの提供 |
| | | | ・ドライブレコーダーを活用した運転の安全に貢献するモバイルサービスの提供 |
| | | | ・自動運転公道実証実験参加し、新交通システムのリスクを研究 |
| |  | 11.5　水関連災害などの災害による死者や被災者数を大幅に削減する<br>11.b　仙台防災枠組2015-2030に沿って、総合的な災害リスク管理の策定と実施を行う | 気候関連災害や自然災害に対する事業継続支援サービスの提供 |
| | | | 自然災害リスク防災森林保全に関する地域社会への情報提供 |
| | | | 自然災害時の被害軽減に資する情報ネットワーク整備、復興支援 |
| | | | 自然災害による貨物・運送のダメージに対する保険 |
| | | | 産学連携による気候変動・自然災害リスク研究、研究成果を気象災害緩和に活用 |
| | | 11.2　交通の安全性改善により、持続可能な輸送システムへのアクセスを提供 | ・自動運転公道実証実験参加し、新交通システムのリスクを研究 |
| | | | ・シェアリングエコノミーに対応する自動車保険 |
| | | | ・様々な移動手段・移動体に対応できる損害保険の提供 |
| | | | ・交通事故を未然に防ぐリスクコンサルティングの提供 |
| |  | 6.6　湿地を含む水に関連する生態系の保護・回復<br>6. b　水と衛生に関わる分野の管理向上における地域コミュニティの参加を支援・強化する | 損保サービスでWEB約款を選択いただく事による、お客様と一体になったマングローブ植林等の環境保護活動の実施。「Green Gift」プロジェクト |
| 主要テーマ2　地球を守る |  | 13.1　すべての国々において、気候関連災害や自然災害に対する強靭性（レジリエンス）及び適応の能力を強化<br>13.3　気候変動の緩和、適応、影響軽減及び早期警戒に関する教育、啓発、人的能力及び制度機能を改善する | 損保サービスでWEB約款を選択いただく事による、お客様と一体になったマングローブ植林等の環境保護活動の実施。「Green Gift」プロジェクト |
| | | | 台風や集中豪雨等のリスクに対する防災情報や契約者自身の保険の補償内容、万が一の際の連絡要領などをパーソナライズド動画で配信 |
| | | | 気候関連災害や自然災害に対する事業継続支援サービスの提供 |
| | | | 自然災害時の被害軽減に資する情報ネットワーク整備、復興支援 |
| | | | 東京海上グループの事業活動によるGHG排出量をマングローブ植林による$CO_2$固定でオフセット |
| |  | 7.1　安価かつ信頼できる現代的エネルギーサービスへの普遍的アクセスを確保<br>7.2　世界のエネルギーミックスにおける再生可能エネルギーの割合を大幅に拡大<br>7.3　世界全体のエネルギー効率の改善率を倍増させる<br>7.a　クリーンエネルギーの研究を促進するための国際協力を強化し、クリーンエネルギー技術への投資を促進する | 自然災害リスク等の評価と損害保険を組み合わせた大規模太陽発電設備のサービスプログラム |
| | | | 地表調査から操業までの財産リスク、工事リスク、賠償責任リスク等を一貫して引き受ける「地熱パッケージプラン」 |
| | | | 再生可能エネルギー（太陽光、風力、バイオマス、地熱、水力）設備の建設から操業を支援する保険サービス |
| | | | エネルギー効率の良い自動車の普及促進する損害保険提供 |
| | | | 損害保険の運用におけるエネルギー効率の改善 |
| 主要テーマ3　人を支える |  | 3.3　伝染病を根絶するとともに肝炎、水系感染症及びその他の感染症に対処する<br>3.4　非感染性疾患による若年死亡率を、予防や治療を通じて3分の1減少させ、精神保健及び福祉を促進<br>3.d　国家・世界規模な健康危険因子の早期警告、危険因子緩和及び危険因子管理<br>3.8　質の高い基礎的な保健サービスへのアクセスを含む、ユニバーサル・ヘルス・カバレッジ（UHC）を達成する | 世界銀行向けパンデミック・デリバティブ |
| | | | 健康経営で社員がいきいきと働く環境づくり |
| | | | 被保険者とご親族の健康をサポートし、「資産形成」を支援するサービスの提供 |
| | | | 再生医療研究の支援、および再生医療にかかる『コストとリスク』下げる再生医療保険商品の提供 |
| | | | 認知症の方およびそのご家族のための保険提供と介助スキル習得セミナーの開催 |
| | | | お客様と地域社会向けの健康維持を支援するツールの普及 |
| サステナビリティマネジメント |  | 8.5　完全かつ生産的な雇用及び働きがいのある人間らしい仕事、ならびに同一労働同一賃金を達成<br>8.8　移住労働者、特に女性の移住労働者や不安定な雇用状態にある労働者など、すべての労働者の権利を保護し、安全・安心な労働環境を促進する<br>8.6　2020年までに、就労、就学及び職業訓練のいずれも行っていない若者の割合を大幅に減らす | 未来世代に対し教育機会を提供するイニシアティブ、リスクに関する知識普及活動 |
| | | | 事業拠点とサプライチェーンにおける、事業を通じた多様な人材の雇用機会の創出 |
| | | | 「配偶者」の定義の改訂による、LGBTに対応した保険商品の提供 |
| | | | 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する保険 |

## SDG Compassと東京海上グループのSDGs対応の関係

東京海上グループのSDGsへの取組とSDG Compass（SDGsの企業行動指針 －SDGsを企業はどう活用するか－ GRI/United Nations Global Compact/wbcsd）の5つのステップとの対応は以下の表に示すとおりです。

| 5つのステップ | 内容 | 記載箇所 |
|---|---|---|
| **ステップ1**<br>SDGsを理解する | SDGsとは何か<br>企業がSDGsを利用する理論的根拠<br>企業の基本的責任 | トップメッセージ |
| **ステップ2**<br>優先課題を決定する | バリューチェーンをマッピングし、影響領域を特定する<br>指標を選択し、データを収集する<br>優先課題を決定する | 東京海上グループの取り組みとSDGsとの関係性 |
| **ステップ3**<br>目標を設定する | 目標範囲を設定し、KPI（主要業績評価指標）を選択する<br>ベースラインを設定し、目標タイプを選択する<br>意欲度を設定する<br>SDGsへのコミットメントを公表する | 「2018-2020年度中期経営計画におけるサステナビリティ計画」 |
| **ステップ4**<br>経営へ統合する | 持続可能な目標を企業に定着させる<br>全ての部門に持続可能性を組み込む<br>パートナーシップに取り組む | 東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績<br>外部評価・イニシアティブへの参加 |
| **ステップ5**<br>報告とコミュニケーションを行う | 効果的な報告とコミュニケーションを行う<br>SDGs達成度についてコミュニケーションを行う | サステナビリティレポート2020 |

## SDGs達成に向けた東京海上グループの主な取り組み

東京海上グループは、サステナビリティレポートの各活動と該当するSDGsの目標との関連を以下のとおりと考えています。

| SDGs17のゴール | | 東京海上グループの取り組み | | サステナビリティ中期計画3つの主要テーマ | | | SDGsターゲット |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 商品・サービスを通じた価値提供 | その他の価値提供 | 安心・安全をお届けする | 地球を守る | 人を支える | |
|  | 1. 貧困をなくそう（あらゆる場所で、あらゆる形態の貧困に終止符を打つ） | ・インドにおける天候保険、マイクロ保険 | ・産学連携気候変動・自然災害リスク研究 | ○ | | | 1.5 |
|  | 2. 飢餓をゼロ<br>（飢餓に終止符を打ち、食料の安定確保と栄養状態の改善を達成するとともに、持続可能な農業を推進する） | ・インドにおける天候保険、マイクロ保険 | | ○ | | | 2.3 |
| | | ・GAP/HACCP（食の認証）取得支援セミナー | ・社員食堂の「サステナブルメニュー」 | ○ | | | 2.4 |
|  | 3. すべての人に健康と福祉を<br>（あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を推進する） | ・モバイルエージェント<br>・ドライブエージェント パーソナル（DAP） | ・自動運転公道実証実験参画 | ○ | | | 3.6 |
| | | ・健康経営の推進<br>・生存保障革命の推進<br>・メディカルアシスト<br>・再生医療保険商品<br>・あるく保険<br>・認知症あんしんプラン<br>・認知症アシスト付き　年金払介護補償<br>・介護サービス事業者賠償責任保険<br>・手をつなぐがん保険<br>・がんとたたかう投信 | ・ドコモヘルスケア「カラダのキモチ」共同企画<br>・京大iPS細胞研究所支援<br>・日本語医療サービスの提供支援（米国）<br>・東大、東北大学の産学連携研究 | | | ○ | 3.8,d |
|  | 4. 質の高い教育をみんなに<br>（すべての人々に包摂的かつ公平で質の高い教育を提供し、生涯学習の機会を促進する） | ・「Green Gift」プロジェクト<br>・「Room to Read」途上国教育支援プログラム | ・リスクと未来を考える授業<br>・各務記念財団、教育振興基金、スポーツ財団<br>・若手臨床医師を支援する「Nプログラム」 | | | ○ | 4.1,3,6 |
|  | 5. ジェンダー平等を実現しよう<br>（ジェンダーの平等を達成し、すべての女性と女児のエンパワーメントを図る） | | ・女性の活躍推進（Tokio Marine Group Women's Career College（TWCC）等）<br>・高齢者の活躍推進<br>・グローバル人材戦略の推進<br>・障がい者雇用促進 | | | ○ | 5.1,5 |
|  | 6. 安全な水とトイレを世界中に<br>（すべての人々に水と衛生へのアクセスと持続可能な管理を確保する） | ・Green Gift 地球元気プログラム / マングローブ植林プロジェクト<br>・環境賠責・土壌浄化費用保険 | ・みどりの授業 | ○ | | | 6.6,b |

| SDGs17のゴール | | 東京海上グループの取り組み | | サステナビリティ中期計画 3つの主要テーマ | | | SDGs ターゲット |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 商品・サービスを通じた価値提供 | その他の価値提供 | 安心・安全をお届けする | 地球を守る | 人を支える | |
| | 7. エネルギーをみんなに そしてクリーンに<br>（すべての人々に手ごろで信頼でき、持続可能かつ近代的なエネルギーへのアクセスを確保する） | ・洋上風力発電向けパッケージ保険<br>・地熱発電事業者向け賠償責任保険<br>・再生可能エネルギー（太陽光、風力、バイオマス、地熱、水力）保険商品<br>・環境配慮型自動車保険「アサンテ」（日新火災）<br>・スクラバー（脱硫黄装置）の保険設計<br>・再生エネルギーファンド、グリーンボンド投資 | ・自動車保険エコマーク認定<br>・リサイクル部品活用 | ○ | | | 7.1,2,3,a |
| | 8. 働きがいも経済成長も<br>（すべての人々のための持続的、包摂的かつ持続可能な経済成長、生産的な完全雇用およびディーセント・ワークを推進する） | | ・リスクと未来を考える授業<br>・「Room to Read」途上国教育支援プログラム | | | ○ | 8.6 |
| | | ・健康経営の推進<br>・働きやすい職場認証取得支援（運送事業者）<br>・プロドア（PRODOR） | ・働き方の変革 | | | ○ | 8.5,8 |
| | 9. 産業と技術革新の基盤をつくろう<br>（レジリエントなインフラを整備し、包摂的で持続可能な産業化を推進するとともに、イノベーションの拡大を図る） | ・デジタル戦略 | ・産学連携気候変動・自然災害リスク研究 | ○ | | | 9.5,a |
| | | ・メガソーラーパッケージプログラム<br>・地熱発電事業者向け賠償責任保険 | | | ○ | | 9.4 |
| | | ・サイバーリスク保険<br>TOKIO Cyber Port<br>・中小企業強靭化法対応（BCP策定、リスクファイナンス啓発、保険提供） | | | | | 9.3 |
| | 10. 人や国の不平等をなくそう<br>（国内および国家間の不平等を是正する） | ・LGBTに対応した保険商品<br>・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する保険<br>・インバウンドビジネス支援 | ・認知症サポーター<br>・介助スキル習得セミナー<br>・高齢者等地域見守りネットワーク事業活動<br>・障がい者スポーツ支援、スペシャルオリンピックス支援<br>・東京2020オリパラゴールドパートナー<br>・「ひまわりの会」や「さわやか福祉財団」支援<br>・「全国盲ろう者協会」支援 | | | ○ | 10.2 |
| | 11. 住み続けられるまちづくりを<br>（都市と人間の居住地を包摂的、安全、レジリエントかつ持続可能にする） | ・デジタルを活用した大規模災害時の事故対応サービス（ドローン撮影画像のAI解析、WebRTC、スマホによる立会調査予約）<br>・大規模災害時の事故対応サービス<br>・BCP策定支援<br>・ベルフォア「早期復旧サービス」<br>・自然災害リスクコンサルティング<br>・ロジスティクス総合保険（災害ロジ総） | ・ぼうさい授業<br>・産学連携気候変動・自然災害リスク研究<br>・災害時における地域情報ネットワーク | ○ | | | 11.5,b |
| | | ・被害者救済費用等補償特約<br>・シェアリングエコノミー自動車保険<br>・ちょいのり保険<br>・eサイクル保険<br>・フリート事故削減アシスト<br>・ドライブエージェント パーソナル（DAP）<br>・サイバーリスク保険 | | ○ | | | 11.2 |
| | | | ・環境マネジメントシステムISO14001取得<br>・$CO_2$排出量削減<br>・グリーン電力の購入 | | ○ | | 11.6 |

| SDGs17のゴール | | 東京海上グループの取り組み | | サステナビリティ中期計画 3つの主要テーマ | | | SDGs ターゲット |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 商品・サービスを通じた価値提供 | その他の価値提供 | 安心・安全をお届けする | 地球を守る | 人を支える | |
| | 12. つくる責任 つかう責任<br>（持続可能な消費と生産のパターンを確保する） | ・Web証券、Web約款<br>・自動車リサイクル部品活用修理<br>・ドライブエージェント パーソナル（DAP）<br>・スマート保険請求navi（webによる自動車事故時の対応サービス） | | ○ | | | 12.2,5,8 |
| | | ・住まいの選べるアシスト<br>・ホームサイバーリスク費用補償特約<br>・特定設備水災補償特約<br>・サイバーリスク保険<br>・リコール費用保険<br>・インバウンドビジネス支援<br>・海外総合サポートデスク<br>・訪日外国人向け 海外旅行保険 | | ○ | | | 12.2,4,8 |
| | 13. 気候変動に具体的な対策を<br>（気候変動とその影響に立ち向かうため、緊急対策を取る） | ・「Green Gift」プロジェクト・マングローブ植林プロジェクト<br>・パーソナライズド動画配信 | ・みどりの授業、ぼうさい授業<br>・自然災害リスクセミナー | ○ | ○ | ○ | 13.1,3 |
| | | ・再生可能エネルギー（太陽光、風力、バイオマス、地熱、水力）保険商品<br>・洋上風力発電向けパッケージ保険<br>・再生エネルギーファンド、グリーンボンド投資<br>・Web証券、Web約款<br>・自動車リサイクル部品活用修理<br>・ドローン保険<br>・環境賠責・土壌浄化費用保険 | ・カーボン・ニュートラル<br>・$CO_2$排出量削減<br>・グリーン電力の購入 | | ○ | | 13.1 |
| | 14. 海の豊かさを守ろう<br>（海洋と海洋資源を持続可能な開発に向けて保全し、持続可能な形で利用する） | ・「Green Gift」プロジェクト | ・マングローブ植林プロジェクト<br>・地球元気プログラム | | ○ | | 14.1,2 |
| | 15. 陸の豊かさも守ろう<br>（陸上生態系の保護、回復および持続可能な利用の推進、森林の持続可能な管理、砂漠化への対処、土地劣化の阻止および逆転、ならびに生物多様性損失の阻止を図る） | ・「Green Gift」プロジェクト<br>・環境賠責・土壌浄化費用保険 | ・マングローブ植林プロジェクト<br>・地球元気プログラム<br>・東日本大震災復興海外林再生プロジェクト支援<br>・みどりの授業（出前授業） | | ○ | | 15.1,2 |
| | 16. 平和と公正をすべての人に<br>（持続可能な開発に向けて平和で包摂的な社会を推進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供するとともに、あらゆるレベルにおいて効果的で責任ある包摂的な制度を構築する） | | ・「お客様の声」対応方針<br>・利益相反取引の管理 | | | ○ | 16.5 |
| | 17. パートナーシップで目標を達成しよう<br>（持続可能な開発に向けて実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化する） | ・社会課題の解決に向けた、代理店さんとの連携による商品・サービス提供<br>・MTIC（Maritime Technology Innovation Consortium）コンソーシアムの発足<br>・海外投資保険 | ・国連グローバル・コンパクト<br>・国連主導責任投資原則<br>・国連環境計画金融イニシアティブ<br>・持続可能な保険原則「TCFD保険パイロットグループ」<br>・ジュネーブ協会「気候変動と新たな環境課題」ワーキンググループ<br>・ClimateWise<br>・国連国際防災戦略事務局・災害に強い社会に向けた民間セクター・アライアンス<br>・21世紀金融行動原則<br>・環境省エコファースト制度 | ○ | ○ | ○ | 17.16 |

# 東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績

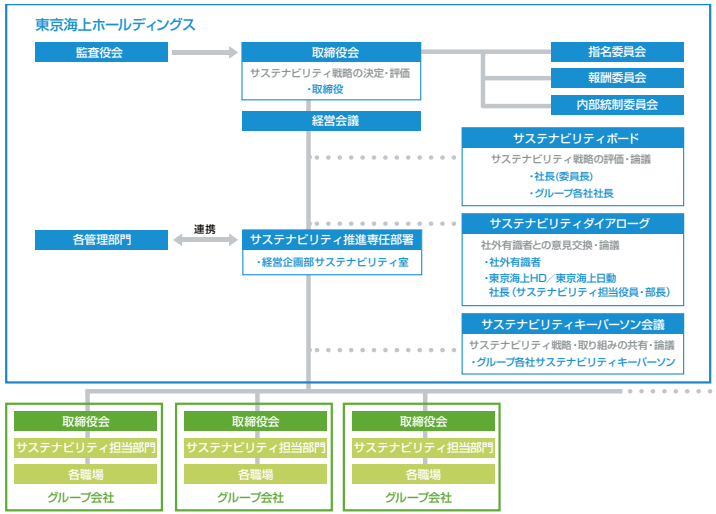
東京海上ホールディングスは、サステナビリティ推進の専任部署（経営企画部サステナビリティ室）を設置し、サステナビリティにおける主要課題の特定やグループサステナビリティ戦略の策定・推進を行い、各グループ会社がそれぞれのサステナビリティ担当部門において任命しているサステナビリティの推進役「サステナビリティキーパーソン」との対話・協働を通じて、グループ各社のサステナビリティ活動をサポートしています。

東京海上グループでは、東京海上ホールディングスの社長（委員長）と国内グループ会社の社長が参加する「サステナビリティボード」や、東京海上ホールディングスとグループ会社のサステナビリティ担当部門が参加する「サステナビリティキーパーソン会議」を定期的に開催し、サステナビリティにかかる各種取り組みを評価するとともに、グループ全体におけるサステナビリティ課題（＝グループ各社が共有すべき重要な課題）への対応策を論議しています。

また、東京海上ホールディングスは、社外有識者やNGO・NPO等と「サステナビリティダイアローグ」を開催し、グループのサステナビリティ課題に関する認識や取り組みに対する外部の意見をお聞きし、得られた意見等をサステナビリティ戦略や個別課題の取り組みに反映しています。

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

## 東京海上グループのサステナビリティ推進体制




## 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）

## 東京海上グループのサステナビリティ社内推進の取り組み

**■サステナビリティコミュニケーションの充実**

東京海上ホールディングスや東京海上日動では、グループサステナビリティ方針をグループ各社や東京海上日動各部店の取り組み・施策に反映し、社員のサステナビリティへの理解浸透・深化や継続的な取り組みの定着につなげるために、国内外のグループ各社や東京海上日動の社員を対象とした意見交換会「サステナビリティコミュニケーションミーティング」を開催しています。

東京海上グループや各会社・組織におけるサステナビリティの取り組みについて情報共有や率直な意見交換を行うことにより、参加者からは「サステナビリティの意義・目的や『本業を通じたサステナビリティ』を理解することで、モチベーションアップにつながった」等の声が寄せられています。

2015年度からは、グループ各社や東京海上日動各部店のサステナビリティキーパーソンを対象に、サステナビリティ最新動向やグループサステナビリティ戦略の共有・意見交換を行い、社会価値創出と企業価値向上につなげることを目的に「サステナビリティキーパーソンセミナー」を開始しています。2019年7月には、一般社団法人Japan Innovation Network・ディレクター小原愛氏をお招きし、「SDGsとビジネスの接点を探る」と題してご講演いただき、その後グループディスカッションを通じてサステナビリティとSDGsについての理解浸透を図りました。2020年2月には、一般社団法人日本障がい者サッカー連盟・専務理事 松田薫二様に、「サッカーを通じた共生社会づくり」をテーマとしたセミナーを開催についてご講演いただき、理解を深めました。

社会課題の解決に取り組み、グループの企業価値を永続的に高めていくために、今後もミーティングやセミナーを継続的に開催し、社員のサステナビリティマインド向上やスキルアップにつなげていきます。

## ■サステナビリティ研修

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

## ■全社員参加型の地域・社会貢献活動

東京海上グループは、３つのサステナビリティ主要テーマ（「安心・安全をお届けする」「地球を守る」「人を支える」）を設定し世界各国･地域で、社員の主体的な活動への参加と、NPO 等との連携･協働を重視した地域・社会貢献活動を展開しています。

グループ各社や各職場等において、継続的に地域･社会貢献活動を行うことをめざしているほか、社員による地域・社会貢献活動の促進を目的に、毎年10月・11月を「サステナビリティ Month」と定め、この期間にさまざまな取り組みを実施し、世界各国･地域で多くの社員が参加しています。

## ■支援制度・寄付

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

**各種支援制度の概要と2019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（9件 495,724円） |
| ボランティア休暇・休職制度 | ボランティア活動に対する時間的支援制度（71名が活用）<br>・ボランティア休暇<br>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<br>・ボランティア休職<br>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ヵ月以上２年以内の期間、休職を認める制度 |
| Share Happiness 倶楽部 | 社員有志による寄付制度<br>2019年度は有志 1,441名から寄せられた寄付 4,709,000円を以下の団体に寄付<br>・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<br>・特定非営利活動法人国際マングローブ生態系協会<br>・特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター<br>・社会福祉法人全国盲ろう者協会<br>・社会福祉法人カリヨン子どもセンター（全国子どもシェルターネットワーク代表）<br>・公益財団法人みちのく未来基金<br>・特定非営利活動法人ウォーターエイド・ジャパン<br>・特定非営利活動法人難民を助ける会<br>・特定非営利活動法人しんぐるまざぁずふぉーらむ<br>・社会福祉法人ふきのとうの会<br>・認定特定非営利活動法人日本レスキュー協会<br>一般社団法人日本ボッチャ協会 |
| サステナビリティ Month | 東京海上グループ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） |
| 東京海上グループ サステナビリティ CEO賞 | 地域の課題解決につながり、企業価値創出につながるグループ各社や東京海上日動各部店の優れた取り組みを表彰（詳細は本ページの「東京海上グループサステナビリティ CEO賞」をご参照ください） |

サステナビリティデータ集（ボランティア参加率、ボランティア休暇制度取得者数、寄付金）>>

## ■東京海上グループサステナビリティ CEO賞

東京海上グループは、社員一人ひとりが我が事としてサステナビリティに取り組む企業文化を醸成し、地域への貢献と企業価値の創出につなげていくため、東京海上日動のサステナビリティ表彰制度をグループ全体に拡大した「東京海上グループサステナビリティ社長賞（英文名称：Tokio Marine Group CEO Recognition for Sustainability）」を2015年度に創設しました。2016年には「東京海上グループサステナビリティ CEO賞」と名称を変更し、2020年４月にはグループ各社、東京海上日動の各部店等が2019年度に実施した20の取り組みを表彰しました。

入賞したうちの一人、東京海上日動の池田博之さん（東海・北陸業務支援部 兼 人事企画部・人権啓発ダイバーシティ推進室）は、脳梗塞の後遺症で失語症となり、２年間のリハビリ期間を経て2018年２月に職場復帰。2019年度に「笑顔の授業」と題して、職場におけるインクルージョンを自身の経験をもとに勇気と感動を与える講演を行ったことが表彰されました。






## サステナビリティ取り組み計画と実績

### ■ 2018-2020年度中期経営計画におけるサステナビリティ計画

東京海上グループでは中期経営計画「To Be a Good Company 2017」(2018-2020年度)において、サステナビリティ主要テーマを設定し、３つのテーマとガバナンス(サステナビリティマネジメントの強化)に向けた取り組みを推進してまいりました。

サステナビリティ取り組み計画と実績はマテリアリティ(重要課題)ごと設定されており、東京海上グループのSDGsの優先ターゲットの目標となっているものもあります。

2019年度は、活動全般について概ね順調に推移し、目標を達成しました。2020年度においても「Good Company」実現に向けて、世界中で活躍するグループ社員一人ひとりが我が事として、３つのサステナビリティ主要テーマやサステナビリティマネジメントの強化に継続的に取り組むことで、さらなる企業価値の向上と社会価値の創出をめざしています。

- **主要テーマ１：安心・安全をお届けする**
- **主要テーマ２：地球を守る**
- **主要テーマ３：人を支える**
- **ガバナンス　～サステナビリティマネジメントの強化～**




＜主要テーマ１：安心・安全をお届けする＞

| 取り組みテーマ⇒マテリアリティ(重要課題) | サステナビリティ中期計画目標(2018-2020年度) | 2019年度活動および数値目標 | 2019年度実績 | 自己評価 | 2020年度活動および数値目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自然災害に負けない社会づくり | ・災害リスクソリューションの提供による価値創造<br>・気候変動・自然災害リスクへの対応<br>・産学連携研究による価値創造 | ・災害・事故リスクソリューションの提供<br>・産学連携研究の推進・価値創造<br>・自然災害リスクセミナーの開催 | ・デジタル技術を駆使した損害サービスの提供<br>・災害・事故関連保険、リスクコンサルティングサービスの提供、お客様への台風・集中事故への備えのパーソナライズド動画配信継続<br>・東京大学、名古屋大学、京都大学、東北大学と気候変動・自然災害リスク研究を推進し、災害に負けない社会づくりへの取り組みを継続<br>・地震リスクと企業・自治体に求められる対応テーマとした自然災害リスクセミナー開催(2019年11月) | ○ | ・デジタル技術を駆使した損害サービスの提供<br>・災害・事故リスクソリューションの提供<br>・産学連携研究の推進<br>・自然災害リスクセミナーの開催 |
| 交通技術革新を活かして安心して暮らせる社会づくり | ・技術革新に対応した商品・サービスの開発 | ・技術革新に対応した商品・サービスの開発 | ・「シェアリングエコノミーに対応した自動車保険」の販売<br>・自動車保険・超保険「被害者救済費用等補償特約」の販売<br>・自動車保険新サービス「ドライブエージェント パーソナル」の提供 | ○ | ・技術革新に対応した商品・サービスの開発・提供 |
| ライフスタイルや社会の変化に応じてくらしの安全を高める | ・関連商品・サービスの開発 | ・関連商品・サービスの開発 | ・「D&Oマネジメントパッケージ」の販売<br>・サイバーセキュリティ情報サイト「Tokio Cyber Port」の開設 | ○ | ・関連商品・サービスの開発・提供 |
| 貧困のない社会づくり | ・すべての人の保険サービスへのアクセス | ・低所得者層・小規模農業者に対する保険の提供 | ・インドにおける天候保険、マイクロ・インシュアランスの普及 | ○ | ・低所得者層・小規模農業者に対する保険の提供 |
| 地域・社会貢献活動 | ・社員全員参加型サステナビリティの取組状況を測る指標としての社員参加率(延べ)100%以上(3つの主要テーマにかかる活動参加率を合算)<br>・被災地復興支援の継続<br>・出前授業「ぼうさい授業」の実施 | ・社員参加率(延べ)100%以上(3つの主要テーマにかかる活動参加率を合算)<br>・被災地復興支援の継続<br>・出前授業「ぼうさい授業」の実施 | ・社員参加率(延べ)143%(6年連続目標達成、3つの主要テーマにかかる活動参加率を合算)<br>・被災地復興支援メニュー、被災地復興支援ボランティア等の継続実施<br>・「ぼうさい授業」の実施(683回実施、児童・生徒48,930名受講(2020年3月末累計)) | ○ | ・社員参加率(延べ)100%以上(3つの主要テーマにかかる活動参加率を合算)<br>・被災地復興支援の継続<br>・出前授業「ぼうさい授業」の実施 |

## ＜主要テーマ2：地球を守る＞

| 取り組みテーマ⇒マテリアリティ（重要課題） | サステナビリティ中期計画目標（2018-2020年度） | 2019年度活動および数値目標 | 2019年度実績 | 自己評価 | 2020年度活動および数値目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 商品・サービスを通じた生物多様性の保全 | ・「Green Gift」プロジェクトの推進 | ・「Green Gift」プロジェクトの推進<br>・国内外の環境保護・啓発活動を通じた生物多様性の保全<br>・マングローブ植林プロジェクト | ・「Green Gift」プロジェクトの実施を通じて2,837トンの紙資源を削減<br>・NPOと連携した国内生物多様性保全活動を290回実施、延べ6,880名が参加（2020年3月末累計）<br>・マングローブ植林の実施（植林面積11,240ha（2020年3月末累計）） | ○ | ・「Green Gift」<br>・国内外の環境保護・啓発活動を通じた生物多様性の保全<br>・マングローブ植林プロジェクト |
| クリーンエネルギー開発促進等による地球温暖化防止 | ・「メガソーラー・パッケージ・プログラム」の提供<br>・「TMニッポン・ソーラー・ファンド」の提供 | ・「メガソーラー・パッケージ・プログラム」等の提供<br>・「TMニッポン・ソーラー・ファンド」の提供 | ・「洋上風力発電向けパッケージ保険」「メガソーラー・パッケージ・プログラム」「地熱発電事業者向け賠償責任保険」の提供<br>・「TMニッポン・ソーラー・ファンド」の提供 | ○ | ・「洋上風力発電向けパッケージ保険」<br>・「メガソーラー・パッケージ・プログラム」等の提供<br>・「TMニッポン・ソーラー・ファンド」の提供 |
| 環境保護活動を通じた安心して暮らせるコミュニティづくり、地域・社会貢献活動 | ・社員参加率（延べ）100％以上（3つの主要テーマにかかる活動参加率を合算） | ・社員参加率（延べ）100％以上（3つの主要テーマにかかる活動参加率を合算）<br>・出前授業「みどりの授業」<br>・こども環境大賞<br>・丸の内市民環境フォーラム | ・社員参加率（延べ）143％（6年連続目標達成、3つの主要テーマにかかる活動の参加率を合算）<br>・「みどりの授業」の実施（862回実施、児童・生徒57,312名受講（2020年3月末累計） | ○ | ・社員参加率(延べ)100％以上（3つの主要テーマにかかる活動参加率を合算）<br>・出前授業「ぼうさい授業」の実施<br>・「こども環境大賞」の実施 |

## ＜主要テーマ3：人を支える＞

| マテリアリティ（重要課題）★SDGs優先ターゲット | サステナビリティ中期計画目標（2018-2020年度） | 2019年度活動および数値目標 | 2019年度実績 | 自己評価 | 2020年度活動および数値目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり | ・健康・少子高齢化関連ソリューションの提供による価値創造／少子高齢化・人口動態変化に対応した商品・サービスの開発・提供 | ・生存保障関連商品の提供 | ・「認知症あんしんプラン」の発売<br>・「あるく保険」の販売 | ○ | ・生存保障商品の開発・提供 |
| 未来を担う世代を育てる | ・青少年育成の推進 | ・ジュニアスイマー育成<br>・財団を通じた奨学生支援<br>・途上国女子教育支援 | ・「全国JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」への特別後援を実施<br>・財団を通じた奨学生、交通遺児、疾病遺児支援の実施<br>・国際NGO「Room to Read」を通じた途上国女子教育支援の実施 | ○ | ・青少年育成、高齢者、障がい者、アスリート支援等の継続実施<br>・未来を担うこどもたちへの取り組みの推進 |
| 共生社会をめざして | ・高齢者・障がい者支援の推進 | ・社員の認知症サポーター養成講座受講の推進・「介助専門士」資格取得支援<br>・スペシャルオリンピックス支援<br>・障がい者スポーツ支援充実<br>・全国盲ろう者協会支援等 | ・認知症サポーター養成講座を5,758名の社員が受講（2020年3月末累計）<br>・介助専門士資格取得支援講座の実施<br>・スペシャルオリンピックス支援を実施（東京海上日動、セーフティナショナル）<br>・日本障がい者スポーツ協会と日本障がい者サッカー連盟の支援を開始障がい者スポーツを「知る、見る、体験する」ことを通じた支援を実施<br>・全国盲ろう者大会を支援 | ○ | ・社員が認知症サポーター養成講座を受講、介助専門士資格取得支援講座の実施<br>・障がい者スポーツ支援の実施<br>・全国盲ろう者大会支援の実施 |
| 地域・社会貢献活動 | ・社員参加率（延べ）100％以上（3つの主要テーマにかかる活動参加率を合算） | ・社員参加率（延べ）100％以上（3つの主要テーマにかかる活動参加率を合算） | ・社員参加率（延べ）143％（6年連続目標達成、3つの主要テーマにかかる活動参加率を合算） | ○ | ・社員参加率（延べ）100％以上（3つの主要テーマにかかる活動参加率を合算）<br>・キャリア教育プログラム「リスクと未来を考える授業」の実施 |

## ＜サステナビリティマネジメント＞

| マテリアリティ（重要課題） | サステナビリティ中期計画目標（2018-2020年度） | 2019年度活動および数値目標 | 2019年度実績 | 自己評価 | 2020年度活動および数値目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| お客様視点にたった品質向上 | ・品質向上による価値創造 | ・品質向上取り組みの推進 | ・安心品質の取り組みの実施 | ○ | ・品質向上取り組みの推進 |
| 環境経営の推進 | ・$CO_2$排出量2017年度▲3%（14年度比）<br>・従業員1名あたり$CO_2$排出量▲3%（14年度比）<br>・カーボン・ニュートラル実現<br>・ペーパーレス推進<br>・3R推進 | ・$CO_2$排出量▲1%（スコープ1+2+3、前年度比）<br>・従業員1名あたり$CO_2$排出量▲1%(スコープ1+2+3、前年度比）<br>・カーボン・ニュートラルの実現<br>・紙使用量▲1%（前年度比）<br>・らくらく手続き導入推進<br>・3R推進 / 廃棄物排出量▲0%（前年度比） | ・$CO_2$排出量▲1.0%（スコープ1+2+3、前年度比）<br>・従業員1名あたり$CO_2$排出量▲2.7%（スコープ1+2+3、前年度比）<br>・カーボン・ニュートラルの実現（7年連続8回目）<br>・紙使用量▲0.9%（前年度比）<br>・対面販売におけるタブレット端末を活用したペーパーレス申し込み手続き（らくらく手続き）の導入推進<br>・3R推進 / 廃棄物排出量△1.6%（前年度比） | ○ | ・$CO_2$排出量▲1%（スコープ1+2+3、前年度比）<br>・従業員1名あたり$CO_2$排出量▲1%（スコープ1+2+3、前年度比）<br>・カーボン・ニュートラルの実現<br>・紙使用量▲1%（前年度比）、らくらく手続き導入推進<br>・3R推進 / 廃棄物排出量▲0%（前年度比） |
| 健康経営の推進 | ・健康経営の推進 | ・健康診断受診率約100%<br>・ストレスチェック実施率90%以上 | ・健康経営タスクフォースを設置し、お客様の健康経営の支援を強化し、「健康経営銘柄」に5年連続で選定<br>・健康診断受診率100%<br>・ストレスチェック実施率97.9% | ○ | ・健康診断受診率約100%<br>・ストレスチェック実施率90%以上 |
| 多様な人材を育成し活用する | ・ダイバーシティ＆インクルージョンの推進 | ・ダイバーシティ＆インクルージョンの推進<br>・障がい者雇用の促進（障がい者雇用率2.0%の達成を含む）<br>・女性の活躍推進 | ・障がい者雇用率2.01%（2019年6月1日現在：国内）<br>・令和元年度「準なでしこ銘柄」選定 | ○ | ・障がい者雇用の促進（障がい者雇用率2.0%の達成を含む）<br>・女性の活躍推進（女性管理職比率向上を含む） |

## ＜ガバナンス　～サステナビリティマネジメントの強化～＞

| マテリアリティ（重要課題） | サステナビリティ中期計画目標（2018-2020年度） | 2019年度活動および数値目標 | 2019年度実績 | 自己評価 | 2020年度活動および数値目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| コーポレートガバナンス／内部統制 | ・社員のサステナビリティマインド醸成・スキルアップ | ・サステナビリティCEO賞の実施 | ・国内外グループ会社対象の「サステナビリティCEO賞」を実施し、受賞者を選定・表彰 | ○ | ・グループサステナビリティCEO賞の充実 |
| グループサステナビリティの考え方 | ・グループ内サステナビリティコミュニケーションの強化 | ・「サステナビリティボード」「サステナビリティKP会議」実施 等 | ・サステナビリティボード（2019年8月）、サステナビリティKP会議（2018年7月）を実施し、グループ内サステナビリティコミュニケーションを強化 | ○ | ・「サステナビリティボード」等を通じたグループ内コミュニケーションの強化 |
| バリューチェーンでのCSR | ・リサイクル部品活用の推進 | ・リサイクル部品活用の推進<br>・人権取り組みの充実 | ・自動車リサイクル部品利用件数率2.05%（前年度2.20%）（東京海上日動）<br>・人権リスクにかかるリサーチを実施 | ○ | ・自動車リサイクル部品活用の推進<br>・人権取り組みの充実 |
| ステークホルダーエンゲージメント | ・ステークホルダーとの対話の充実 | ・「サステナビリティダイアローグ」実施 | ・サステナビリティダイアローグ実施（2020年2月） | ○ | ・サステナビリティダイアローグ等を通じたステークホルダーとの対話の充実 |
| グループサステナビリティ報告の全体像 | ・サステナビリティ・非財務情報開示の充実<br>・統合レポートの発行・充実<br>・サステナビリティレポートの充実 | ・「統合レポート2018」発行<br>・「サステナビリティレポート2018」GRIスタンダード準拠または参照 | ・「統合レポート2019」発行（2019年8月）<br>・「サステナビリティレポート2019」GRIスタンダード・コア準拠・発行（2019年9月） | ○ | ・サステナビリティ・非財務情報開示の充実<br>・「統合レポート2020」のESGパート充実<br>・「サステナビリティレポート2020」GRIスタンダード準拠または参照 |

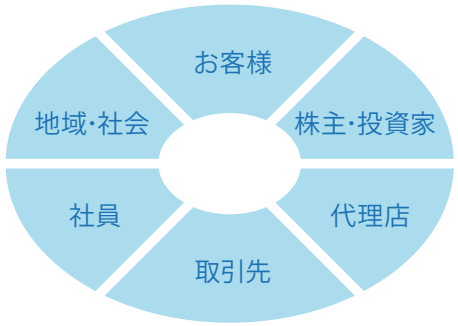
# ステークホルダーエンゲージメント　～さまざまなステークホルダーとともに取り組みを推進する

東京海上グループでは、質の高い経営を実践していくうえで、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーとの対話を通じ、お互いに信頼を築いていくことが重要と考えています。

グループ各社に寄せられるお客様の声（お褒めやご不満等のご意見・ご提言）、株主・投資家とのエンゲージメント、代理店との対話、社員とのコミュニケーション、ESG・SRI評価機関とのコミュニケーション、社外有識者との意見交換（サステナビリティダイアローグ）等を通じて、東京海上グループの考え・価値観や各種取り組みへの理解浸透を進め、これらの対話を通じて得られたご意見や評価等をもとに、グループや各社の課題の把握に努めています。

また、メディアを通じて株主・投資家情報および各種のニュースリリースを発信し、すべてのステークホルダーに対して適切なタイミングでの十分な情報開示を心がけています。

## 東京海上グループのステークホルダー




| ステークホルダー | エンゲージメント | | リンク |
|---|---|---|---|
| | 方　針 | 内　容 | |
| お客様 | 常にお客様や社会に、安心・安全を提供します。お客様の期待に応える、より高い品質の商品・サービス・プロセスを迅速かつ適切に提供し続けます。 | 保険の基礎知識 | なるほど保険ガイド（基礎編）<br>なるほど保険ガイド（ライフイベント編） |
| | | お客様満足度 | お客様の声への対応 > |
| 株主<br>投資家 | 経営の透明性や公平性を確保していくために、適時、適切な情報開示に努めるとともに、国内外の株主・投資家との建設的な対話の実現に向けてさまざまな取り組みを行っています。 | 株主・投資家との対話 | ステークホルダーエンゲージメント（株主・投資家とのエンゲージメント） ><br>コーポレートガバナンス（株主をはじめとするステークホルダーへの対応） > |
| | | 情報開示の方針 | 情報開示 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 代理店 | 代理店と信頼し合い、力を合わせてお客様のニーズに対応するとともに、互いの健全な成長、発展を促進するよう協力し合います。 | 代理店 | 代理店とともに品質向上 ><br>代理店向け教育・研修体制 > |
| 取引先 | 取引先の皆様と、互いの健全な成長、発展をめざします。 | 取引先 | バリューチェーンでのサステナビリティ > |
| 社員 | 社員一人ひとりを個人として尊重し、その尊厳と価値を認め、家族に対する責任が十分果たせるよう配慮します。私たちは個性豊かなプロフェッショナル集団をめざすとともに、ともに働く仲間がお互い活力にあふれ、充実した仕事ができるよう協力し合います。 | 従業員満足度 | 公正な人事制度・運用（従業員満足度の向上） > |
| | | ダイアローグ | 「Good Company」をめざすサステナビリティの取り組み > |
| 地域・社会 | 良き企業市民として、すべての人や社会から信頼されるとともに、多様な人々が健全で安心して暮らせる社会づくりに貢献します。次世代のために、地球の環境を健全に守ることに努めます。またNPO等とのパートナーシップにより、マングローブ植林プロジェクトや、主に子どもたちを対象とした体験型の環境保護活動を行うプロジェクトを実施します。 | 表彰 | 外部評価・イニシアティブへの参画 > |
| | | イニシアティブ | 外部評価・イニシアティブへの参画 > |
| | | サステナビリティダイアローグ | ステークホルダーエンゲージメント（2019年度サステナビリティダイアローグ） > |
| | | マングローブ植林プロジェクト | 商品・サービスを通じた生物多様性の保全（「Green Gift」マングローブ植林） > |
| | | 体験型の環境保護活動 | 商品・サービスを通じた生物多様性の保全（「Green Gift」地球元気プログラム） > |
| 研究機関 | 気候変動による災害に対応するため、産学連携により自然災害リスク評価を高度化し、将来にわたって安定的に災害に対応する商品・サービスを提供していきます。 | 気候変動・自然災害リスク研究 | 自然災害に負けない社会づくり > |
| 外部イニシアティブ、団体、政府行政 | 気候変動・貧困と人権・資源・エネルギー等の世界規模の課題に対応し、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献していくため、政府行政・業界団体と協働し、国連グローバル・コンパクト、国連環境計画 金融イニシアティブ（UNEP FI）等のイニシアティブに参加し、さまざまなステークホルダーと連携して課題解決に向けた活動を実施します。 | イニシアティブへの参画 | 外部評価・イニシアティブへの参画 > |
| メディア | 東京海上グループサステナビリティ憲章の「すべてのステークホルダーに対して、適時適切な情報開示を行うとともに対話を促進し、健全な企業運営に活かします」に基づき、ステークホルダーから理解と信頼を得るために、メディアと連携して企業情報を公正・適時適切に開示します。 | ニュースリリース | ニュースリリース |
| | | 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） | 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） |

## 2019年度サステナビリティダイアローグ

東京海上グループでは、「サステナビリティダイアローグ」と題して社外の有識者をお招きし、当グループ経営層との間でサステナビリティに関する最新知見の共有、東京海上グループのサステナビリティ取り組みに関する対話（意見交換や論議）を定期的に行い、いただいたご指摘等をサステナビリティ戦略の策定や取り組みの推進に活かしています。2020年2月12日に有識者をお招きし、「企業価値創造とサステナブル経営」をテーマにご講演いただきました。そして、サステナビリティを取り巻く最新の社会情勢を踏まえながら、東京海上グループのサステナビリティについてご意見をうかがいました。いただいたご意見の一部をご紹介します。

**■出席者（所属・役職は開催当時）**



大場 昭義 氏
一般社団法人 日本投資顧問業協会
会長



小宮 暁
東京海上ホールディングス
取締役社長 グループCEO



岡田 誠
東京海上ホールディングス
取締役副社長



湯浅 隆行
東京海上ホールディングス
取締役副社長



広瀬 伸一
東京海上日動
取締役社長



半田 禎
東京海上日動
常務執行役員

**■1. さまざまなステークホルダーと対話を行い、競争力が高いサステナブルな企業になることが重要です**

日本では「三方よし」の安定感のある経営モデルが多く採用されていますが、そこには株主という視点が欠けています。日本企業が低収益という課題を克服し、今後深刻化が懸念される社会課題を解決するために、企業経営者は、短期的な課題とともに中長期のサステナビリティ課題にも対処し、価値を提供する力を高める必要があります。そのためには、資本市場のあらゆるステークホルダーとの対話を通じてESG（環境・社会・ガバナンス）の流れに適切に対応し、世界の株式市場から持続的に企業価値を向上させている企業と評価されることが肝要です。

**[当社グループの対応方針]**

当社は、お客様はもとより資本市場をはじめとするステークホルダーの皆様との対話を充実し、安心・安全をお届けする力、M&Aの実行力、グループ総合力を高めることを通じて、価値を提供する力を磨いてまいります。

例えば、2019年度は、保険金支払いの早期化やシンプルでスピーディーな保険金お支払いプロセスの構築、プラットフォーマーとの提携を通じた新たなお客様との接点構築、「カルチャーフィット」を重視した機動的なM&Aの実行、国内グループ会社の高い専門性を結集した災害・事故の予測・予防、早期復旧サービスの提供などに取り組みました。

当社はこれからも、さまざまなステークホルダーとの対話の充実を通じて、社会からも資本市場からも評価される企業をめざしてまいります。

**■2. お客様には商品サービスを提供している企業のカルチャーをご理解いただき、信頼を積み重ねるべきです**

金融・保険業の商品サービスは、製造業のそれとは異なり、目に見えず触ることができないため、お客様にご評価いただくのが大変難しく、また時間がかかります。そのため、お客様の信頼をベースとした経営を実践していくことが必要です。お客様へ商品サービスをご提供する際に、商品サービスを提供している東京海上グループの理念をご理解いただくことが重要です。その理念を社員に浸透させることでカルチャーが形成されますが、創り上げたカルチャーこそが信頼の原点となります。お客様にはそのカルチャーを感じとっていただくことが大切です。

**[当社グループの対応方針]**

各グループ会社においては、「お客様本位の業務運営方針」を掲げ、お客様に寄り添い、多様化するニーズを鋭敏に捉えながら、お客様本位の業務運営を行っており、今後もお客様本位の業務運営を徹底いたします。そして、お客様に安心と安全の提供することを通じて、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（存在意義）を含む当社のカルチャーをお客様にご理解いただくことで、お客様からの信頼を高めてまいります。

**■3. 気候変動課題に適切に対処し、TCFD提言に沿った気候関連情報開示を充実することが必要である**

日本は、TCFD提言に沿った気候関連情報開示に賛同する企業が、世界の中でもっとも多い国となっていますが、その情報開示の中身が問われ始めています。昨年の台風で被害を受けた企業が多数ありましたが、例えばそのようなリスクの実態の情報開示を進める必要があります。TCFD提言に沿って、気候変動にかかわるリスクや機会を適切に把握、評価し、投資家等に情報開示することが求められています。

**[当社グループの対応方針]**

当社は、地球規模の気候変動・自然災害の増加をマテリアル（重要）な課題の一つに特定し、レジリエントな社会づくりをめざしています。当社は2017年度の統合レポートで初めてTCFDへの賛同を表明して以来、TCFD提言に基づき、気候関連のガバナンス、戦略、リスク管理、指標と目標に関する情報を当社ホームページやサステナビリティレポート等で開示しています。今後も適切なリスクコントロールとその実態の開示の高度化に取り組んでまいります。

**■4. 人を育て、チャンスを与える**

「失敗」は前向きに言い換えれば、「将来に向けた学習」です。人材の育成は多くの企業で実施していますが、育成するだけでなく、同時に若い人や女性の意見を反映させ、本人の挑戦を通じて自信を持ってもらう。このような気配りが、今の企業には大切です。

**[当社グループの対応方針]**

当社では、社員一人ひとりのコンピテンシー（行動や思考特性）を高めるため、マネージャーと社員が継続的な対話を行う等、人材育成に力を入れています。例えば、東京海上ホールディングスと東京海上日動は共同で、グループの成長に資するビジネスモデルの創造・新規事業創出をめざす社内公募制プログラム「Tokio Marine Innovation Program」を運営しています。これは、イノベーションの創出を目的に社員からアイデアを募り、最優秀案の応募者が自らイノベーションを実現できる制度で、2017年から展開しています。2020年7月には、このプログラムから実際に事業化された初の事例「プロドア」を発表しました。

また、当社は女性社員一人ひとりが自律的にキャリアを構築し、より広いフィールドで活躍できるよう、さまざまな機会を提供しています。2019年度には、国内グループ各社の女性社員を対象に、グループ内キャリアカレッジ「Tokio Marine Group Women's Career College(TWCC)」を開講しました。当社は今後も、人材を育成し、チャンスを与えるための取り組みを継続してまいります。

**「サステナビリティダイアローグ」でいただいたご意見を受けて**

貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。今回いただいたご提案を今後の事業経営に活かしていくことにより、社会課題の解決に向けた取り組みを加速させてまいります。

東京海上グループは、お客様や社会の「いざ」というときにお役に立つ「良い会社“Good Company”」をめざし、商品・サービスから人権尊重、地球環境保護、ガバナンス、ステークホルダー・エンゲージメントに至るまで、ステークホルダーの皆様との対話・協働のもと、社員全員が3つのサステナビリティ主要テーマに重点を置いて、安心・安全でサステナブルな未来づくりに取り組んでまいります。

東京海上ホールディングス
取締役副社長　岡田 誠

**■過去にいただいた有識者からのご意見と、その後の対応**

| ダイアローグ開催日 | 項　目 | ご　意　見 | 当社グループの対応状況 |
|---|---|---|---|
| 2011年1月25日 | グローバルなCSRの取り組み | 国内での役割に加えて、世界に対しても、アジアの代表としてCSRにおける業界のリーダー役を果たすべきである。 | UNEP FI-PSI（国連環境計画金融イニシアティブ「持続可能な保険原則」）でアジア地区の代表を務めるなど、グローバルなイニシアティブに積極的に参加しています。 |
| | イノベーティブな取り組み | 単なる$CO_2$排出量や紙使用量の削減にとどまらず、環境に配慮したイノベーティブな取り組み（例えば、FSC認証紙の全面的な採用、再生可能エネルギーへの投資等）の実施を期待したい。 | ・東京海上日動ではFSC認証紙を含めた「環境に配慮した紙」を標準使用しています。<br>・東京海上アセットマネジメントで「ソーラーエネルギーファンド」を販売しています。 |
| 2011年11月24日 | 気候変動／地球温暖化への対応 | 保険会社ならではの知見や経験をいかした、社会に対する意識啓発や情報提供の役割を期待したい。 | 2005年度に始まった環境啓発プログラム「みどりの授業」に続き、より保険会社の本業に近い防災教育として「ぼうさい授業」を2012年度から積極展開しています。 |
| | 地域・社会貢献活動 | 地域・社会貢献活動は、日本国内のNGO・NPO等との協働をさらに進めてほしい。 | 2009年度から始まった「Green Gift」プロジェクトは、当初海外のマングローブ植林活動の支援をしていましたが、2013年10月より、対象を国内環境保護活動にも拡大し、全国各地域のNPO等と協働でイベントを開催しています。 |
| 2012年12月6日 | 地域・社会貢献活動 | （ビジネスの枠を超えて）社員（個人）が主体的に地域・社会への貢献・活動をしていくためのサポートをしてほしい。 | 下記のような取り組みを通じて、社員が主体的に地域・社会貢献活動に参加できるよう、常に工夫をしています。<br>・各職場で地域・社会活動を企画する際のヒントをまとめた「おすすめ取り組みメニュー」の作成<br>・支援先NGO・NPOの取り組みへの参加<br>・被災地ボランティアツアーの企画と社内募集 |

| ダイアローグ開催日 | 項　目 | ご　意　見 | 当社グループの対応状況 |
|---|---|---|---|
| 2013年12月16日 | 地域・社会貢献活動 | 社会課題解決に関しては、専門性がより必要となっている。自治体、大学、専門機関、NPO、住民等との協働を意識して、活動に取り組んでほしい。また、地域で環境保全に取り組む次世代の人づくりを担って欲しい。 | 大学との産学連携リスク研究や、国内環境保護活動におけるNPO等や自治体との連携・協働を強化しながら、社会課題の解決に取り組んでいます。また、小学校等での「みどりの授業」の実施や「Green Gift」プロジェクトでの環境保護活動の実施を通じて、環境啓発・教育を行っています。 |
| | CSRマネジメント | 「人づくり」をマテリアリティに掲げ、地域ごとのニーズを捉えながら金融・環境教育を推進する等、本業を活かした取り組みに発展させてはどうか。 | 中期経営計画（2015～17年度）におけるCSR主要テーマの一つに「人を支える」を設定し、CSRを推進しています。2012年より小学生の防災意識を啓発する出前授業「ぼうさい授業」を実施していますが、地域性やこれまでの産学連携リスク研究の成果等も反映しながら、プログラムの向上に注力しています。また、本業の保険をテーマとした金融教育プログラムの開発にも着手しています。 |
| 2015年1月30日 | グローバルな社会課題への挑戦 | 防災・減災に関する国連パートナーシップや国際的な会議に、知見や経験を活かして積極的に参加し、日本企業として、また業界のオピニオンリーダーとして、国際的なフレームワークづくりに活躍してほしい。 | 東京海上グループは、「UNISDR 災害に強い社会に向けた民間セクターアライアンス（UNISDR ARISE）」や「国連環境計画 金融イニシアティブ（UNEP FI）」に参加しています。2015年3月に開催された仙台での「第3回国連防災世界会議」では、確率論的地震津波リスク評価手法等の産学連携研究成果やグループの災害関連ソリューションの発信、災害課題の解決と被害軽減に向けた保険業界のさらなる役割発揮に向けた論議を行いました。現在は、社員が金融安定理事会（FSB）気候関連財務ディスクロージャータスクフォース（TCFD）メンバーとして、グローバルな気候関連財務情報開示のフレームワークづくりに参加しています。 |
| | CSRの社会インパクトの見える化 | 企業による戦略的CSRが期待される中、東京海上グループが、社会課題に対して、どのようなインパクトを与えているかという視点が必要。例えば、マングローブ植林が地域コミュニティに与えるインパクトを「見える化」し、開示していくことが望ましい。 | 1999年から実施しているマングローブ植林の社会的インパクトについて、外部シンクタンクに依頼して調査を行い、2014年3月末までに、約350億円の経済価値を生み出し、植林地や周辺地域に住む約125万人の暮らしに影響を与えていたとの試算結果を得ました。本件に関しては、ニュースリリースのほか、「CSRブックレット2016」でも特集記事を組み、ご紹介しています。 |
| | リスクの機会化への挑戦 | リスクマネジメントのプロとして、地球社会の将来的なリスクを「機会」に転換していくことに取り組んでほしい。 | 自然災害の多発や人口動態変化に伴うリスクの変化をビジネスチャンスとしても捉え成長につなげていきます。リスクに大きな変化をおよぼすCSRの取り組みを、さらに進化させ、「安心・安全をお届けする」「地球を守る」「人を支える」の3つの主要テーマに重点的に取り組むことにより、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献していきます。 |
| | CSRマテリアリティ CSR アプローチ | ・CSR主要テーマとして、「情報セキュリティ」課題も重要なのではないか。<br>・「CSR主要テーマ」を5つのステップのCSRアプローチとして整理してはどうか。 | ・「情報セキュリティ」を内部統制の要素として、CSRマテリアリティ（重要課題）に含めて設定するなど、いただいたご意見を中期経営計画「To be a Good Company 2017」に基づき設定した「CSR主要テーマ」や「CSRマテリアリティ（重要課題）」に反映しました。<br>・社員一人ひとりの行動が未来のための価値創造につながる5つのステップに整理した「CSRアプローチ」を策定しました。 |

| ダイアローグ開催日 | 項　目 | ご　意　見 | 当社グループの対応状況 |
|---|---|---|---|
| 2016年2月17日 | 本業を通じたCSRの取り組み | CSR先進企業として、2030年のグローバルゴール（SDGs）に紐づけた企業活動の進化の方向性を示してもらいたい。 | 「サステナビリティレポート2016」に「グループ取り組みとSDGsとの関係性」という項目を設け、SDGsに紐づけた企業活動の取り組みの方向性を示しました。 |
| | 社会への情報発信 | コミュニケーション・デザインが十分ではないと感じる。CSR活動の見える化、ビジュアル化をより意識した発信を期待する。 | コミュニケーション・デザインを念頭に、「CSRブックレット2016」を作成・公表し、UCDAアワード情報のわかりやすさ賞を受賞しました。また、「CSR ブックレット2017」ではUCDA見やすいデザイン認証を取得したほか、インフォグラフィックスを活用した情報発信を行いました。 |
| | “To Be a Good Company”をめざして | 会社は社会の公器であり、事業を通じて社会に貢献するものである。そのためには、社員、顧客、仕入先、地域社会、地球といった全ての「社中」に貢献すること、短期の成果を追うのではなく持続的に中長期にわたって社中全体に貢献できる経営をすること、許容可能な最大限のリスクを取ってチャレンジすると活気のある事業経営が可能となる。 | 「会社は社会の公器であり、事業を通じて社会に貢献するもの」という考え方は、当社グループの「CSRを経営理念の実践そのものであり、社会課題の解決に取り組むことがグループの持続的成長につながる」という考え方と一致するものです。東京海上グループは、お客様や地域社会に寄り添い、その挑戦をしっかりと支えていくことで、真に選ばれる「世の中になくてはならない会社」となるために、たゆまぬ努力を続けていきます。 |
| 2017年1月17日 | 本業を通じたCSRの取り組み～ステークホルダーへの価値提供 | 長期的に経営を続けていくためには、自らのミッションや取り組みを主要なステークホルダーの視点で整理し、それぞれのステークホルダーに対して適切な価値を提供し、リターンを配分できるよう再構築することが望まれます。 | 東京海上グループでは、CSRは経営理念の実践そのものであり、お客様や地域社会からの信頼を高め、社会価値を創出するための取り組みと捉えています。これからもお客様やビジネスパートナー、地域の皆様等ステークホルダーの皆様と対話・連携・協働し、商品・サービスの提供から寄付・ボランティア活動に至る事業活動全般を通じて、社員全員参加型のCSRを推進してまいります。また、ステークホルダーの皆様とともに価値創出に取り組んでまいります。 |
| | CSRの社内浸透 | CSRの社内浸透で一番大事なのはトップの理解と強い発信です。次に、社員をうまく巻き込むスキームづくりです。 | 東京海上グループでは、CSRを経営理念の実践そのものと捉え、事業活動全般を通じて社員全員参加型のCSRを推進しています。例えば、トップ自らが先頭に立って障がい者スポーツを「知る、見る、体験する」取り組みに参加し、その取り組みと価値を「CSRブックレット」等を通じて広く社会に発信しています。 |
| | ESG投資の主流化 | 東京海上グループとして、ESG投資の取り組みやESG情報開示の更なる充実・促進に取り組まれることを期待しています。 | 東京海上グループでは、東京海上アセットマネジメント、東京海上キャピタルおよび東京海上日動の3社が、国連責任投資原則に署名し、アセットマネージャーやアセットオーナーとしてESG投資の推進に取り組んでおり、これからも更なる推進に取り組んでまいります。 |

| ダイアローグ開催日 | 項　目 | ご　意　見 | 当社グループの対応状況 |
|---|---|---|---|
| 2017年<br>12月20日 | 事業活動を通じてSDGsの達成への貢献 | SDGsは、「三方良し」、売り手良し、買い手良し、世間良しに加えて、将来良し、地球良しという「五方良し」の考え方で、まさに民間の力が必要になります。大きな特徴として「誰も置き去りにしない」という、まさに包摂性、多様性というものを大切にしていることが挙げられますが、置き去りにされがちなグループの代表格が未来を担う「若者」です。地球は子どもたちからの借り物であり、この地球を次の世代に美しいものとして、持続可能な形で引き継いでいくためにも、SDGs推進へのご協力をお願いします。 | 東京海上グループでは、CSR主要テーマ「人を支える」を掲げ、未来を担う子どもたちの教育・啓発に積極的に取り組んでいます。次の大規模災害に備えるための「ぼうさい授業」やマングローブを題材とした「みどりの授業」（いずれも小学生等向け）、経営ゲームを通じて保険啓発も行うキャリア教育プログラム「リスクと未来を考える授業」（中高生向け）などのプログラムに全社員参加型で取り組んでおり、今後とも子どもたちへの教育・啓発を推進してまいります。 |
| | プロテクションギャップへの対応 | 世界では、都市化とスラム化が進んでおり、今後10年間は、世界の都市化の95%が途上国で起こり、脆弱なかたちで暮らす人たちの人口がこれからも増えていきます。そういう人たちは災害に遭いやすい状態にあります。気候変動の影響もあり、自然災害が大型化しています。このような人々をお守りしていくことも、企業にとってSDGsの推進の一つになります。 | 東京海上グループは、2001年にインド全土に約38,000の農業協同組合組織を持つIFFCO社と合弁でIFFCO-TOKIO社を設立し、自動車保険や火災保険等を提供するとともに、インドの農家の方々が抱える生活の不安を保険で解消したいとの思いから、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。インドの農村地域における肥料に付帯した傷害保険や中央・州政府の補助金付き穀物保険・医療保険等）を開発・提供しています。当社グループはこれからも、インドやその他の地域において、社会的に脆弱な人々等への商品・サービスの提供を通じて、地域社会の発展や貧困問題の解決に貢献していきます。 |
| | 原則主義に即した規制対応とサステナブルな企業価値創造 | 技術進歩やイノベーションのスピードは飛躍的に速まり、規制監督当局があらゆる事態を想定してあらかじめルールをつくることが難しくなりました。規制当局から出てくるものは、コーポレートガバナンス・コードのような大きな方針にならざるを得ません。そうした中、グローバルには、「二度とリーマンショックを繰り返さない」ために、他方日本では「稼ぐ力を高める」ために、各々「コーポレートガバナンス改革」が行われています。これらはいずれも「サステナブルな企業価値創造」という方向をめざしているものであり、東京海上グループにおいても、原則主義に即した経営戦略・方針を策定し、サステナブルに企業価値を高めていく経営を推進することを期待しています。 | 東京海上グループでは、CSRを経営理念の実践そのものと捉え、事業活動全般を通じて経営基盤の強化を図っています。企業統治については「コーポレートガバナンス・コード」に賛同し、その原則を踏まえつつ、サステナブルな経営態勢の構築をめざしています。例えば、コーポレートガバナンス・コードでは、上場会社は独立社外取締役を少なくとも２名以上選任すべきであるとされていますが、当社は会社設立の2002年より社外取締役を３名以上選任する等、早くからコーポレートガバナンス機能の強化に取り組んできました。東京海上グループは、これからもサステナブルに企業価値を高めていくための取り組みを推進していきます。 |

| ダイアローグ開催日 | 項　目 | ご　意　見 | 当社グループの対応状況 |
|---|---|---|---|
| 2017年<br>12月20日 | ESG投資の主流化 | 「価値協創のための統合的開示・対話ガイダンス（価値協創ガイダンス）」（2017年、経済産業省）に示されているように、企業は、事業活動を通じたESGに関する課題解決が企業の価値創造の源泉になることを投資家に示していく必要があります。ESGの個別要素だけを切り出すのではなく、中長期的なリスクや機会の要素として総合的に捉え、それらの要素が企業の成長戦略にどのように落とし込まれているのか、ビジネスモデルの持続性にどのような影響を与えているのか、戦略的にどのように取り組んでいるのかが問われています。 | 東京海上グループでは、「気候変動・自然災害」「人口動態変化」「技術革新」など、保険事業とのかかわりが強いESG課題をCSRマテリアリティとして捉え、商品サービスの提供から寄付・ボランティアにいたるまで、事業活動全般を通じて、災害に負けない社会づくりや健康経営の推進、超スマート社会づくりの支援に取り組んでいます。これからもESG課題をリスク・機会の要素として総合的に勘案し、事業活動全般を通じて、社会課題の解決と企業価値の向上に努めてまいります。また、統合レポートやサステナビリティレポートを通じて、ESG課題の解決をめざした取り組みについて投資家等の皆様とのコミュニケーションの更なる充実にも取り組んでいきます。 |
| 2018年<br>12月19日 | SDGs経営 | 保険会社は、保険事業を通じてあらゆる業態の企業や人との接点があり、関係者が非常に多く、商品開発を通じて社会に与える影響も大きいプラットフォーマーです。世界標準であるSDGsを経営戦略に落とし込み、社内浸透はもちろんのこと、SDGsの世界浸透を先導するグローバル・リーダーとなっていただきたい。 | 東京海上グループにとって社会課題の解決は事業の目的そのものであり、SDGsが叫ばれる以前から自然災害をはじめとする社会課題の解決に取り組んでいます。更に、2019年度にはSDGsをグループCSR戦略により明示的に組み込むことで、取り組みの充実を図りました。これからもステークホルダーの皆様とともに、長期的視程で、事業活動全般を通じた社会課題の解決に取り組んでまいります。 |
| | 価値創造ストーリー | 今は、IR（インベスター・リレーションズ）やPR（パブリック・リレーションズ）においてストーリーテリングの質が問われる時代です。自社の強みを生かしたビジネスモデルとそれによる価値創造ストーリーをSDGsと関連づけて整理することで、「To Be a Good Company」の理念をうまく表現できるのではないでしょうか。 | 東京海上グループは、2018年度から経済産業省が提唱する「価値協創のための総合的開示・対話ガイダンス」を参照した「統合レポート」を作成していますが、2019年度版「統合レポート2019」では、価値創造モデルにSDGsを加えるとともに、当社グループのSDGs達成に向けた取り組みを『ESGの取り組み「SDGsへの対応表」』として掲載しました。今後も継続的にストーリーテリングの質を高めてまいります。 |
| | SDGs 社内浸透 | SDGsの社内浸透は、経営層には経営層、実務者には実務者の立場や役割を勘案した形で工夫して取り組んでいくと良いと思います。例えば営業担当者には営業担当者の視点で利用しやすいテーマでSDGsの取組みを整理することが求められます。また、そのような人たち向けの教育が大切です。 | 経営者層には「CSRダイアローグ」や「CSRボード」、実務者にはCSRKP研修やCSR研修、SDGs関連ツールの提供等を通じてSDGsの社内浸透に努めてまいります。<br>実務担当者向けには、CSR室が関係部と連携し、実務担当者が利用しやすいSDGs啓発ツールの作成を支援しています。また、毎年発行している「CSRブックレット」のタイトルを2019年度から「サステナビリティブックレット」に変更し、グループの取り組みとSDGsとの関係をよりわかりやすく掲載し、SDGsの社内浸透やお客様とのSDGsコミュニケーションに活用してまいります。 |

## 株主・投資家との対話

**[基本的な考え方]**

当社は、開示の透明性や説明責任を担保しつつ、当社の情報を適時、公平に、継続して提供することで資本市場からの信頼を高め、企業価値向上の取り組みへの理解浸透や当社に対する正しい評価の浸透を図っています。更に、経営と株主・投資家との建設的な対話等を通じて、当社に対する見方や資本市場の状況を適切に把握し、その意見や声を、経営陣を含む社内へ幅広くフィードバックすることで当社の企業価値の更なる向上をめざします。




**[投資家との対話]**

**機関投資家との対話**

幅広く株主・投資家と対話するために、決算電話会議やIR説明会だけでなく、国内での個別ミーティングや海外IR等も実施しており、2019年度は延べ723社との対話を実施しました。

ニューヨークでは、海外グループ会社のトップも参加するSpecial Meetingを開催し、投資家が関心を持っているテーマを中心に、丁寧かつ建設的な対話を実施しました。参加投資家からは、「M&AやPMIに対する考え方や取り組みを、海外トップから聞くことができて、東京海上ホールディングスに対する自信が深まった」「トップマネジメント同士が非常に良い関係で、グループ一体経営が順調に進んでいる実感が持てた」等の評価をいただきました。



Special Meetingの風景＠ニューヨーク

**個人投資家との対話**

グループCEOが登壇する説明会に加えて、グループCFOや副CFO、IR部門が実施する説明会を、2019年度は合計8回開催しました。個人投資家の関心が高い「グループ経営戦略」や「株主還元」等についてもわかりやすく解説しています。



小宮グループCEOによる個人投資家説明会

**フィードバック**

当社は、株主・投資家の皆様との対話を通じて得られた意見を、経営陣を含む社内に幅広く報告し、経営の改善に活かす取り組みにも力を入れています。また、こうした取り組みを通じて、社員がIR活動を身近に感じることで、日々の業務への改善にも繋がっています。




IRグループメンバーによる投資家との
面談を再現したロールプレイングの風景

## 地域社会とのエンゲージメント

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

また国内では、認定特定非営利活動法人日本NPOセンター、全国8カ所に設置された環境パートナーシップオフィスや日本各地域の環境NPO等と協働し、主に子どもたちを対象とした体験型の環境保護活動を行う「Green Gift」地球元気プロジェクトを実施しています。

# 外部評価・イニシアティブへの参画

東京海上グループは、ESG（環境・社会・ガバナンス）分野における取り組み向上に努め、国内外で数々の評価や表彰をいただいています。また、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献していくため、国連グローバル・コンパクトや国連環境計画 金融イニシアティブ（UNEP FI）、国連責任投資原則をはじめとするさまざまなイニシアティブに参画しています。

## ESG評価機関からの評価

近年、社会の持続可能性の観点から、企業の財務パフォーマンスに加えて、ESGリスクやビジネス機会への取り組み状況等を評価するESG投資やSRI（Socially Responsible Investment、社会的責任投資）またはSustainable and Responsible Investment（サステナブル・責任投資）が注目されています。

東京海上ホールディングスは、ESG情報について透明性ある情報開示に努め、多くのグローバルESGインデックス評価機関から高い評価を受けています。2020年8月末時点では、下記ESGインデックスの構成銘柄等に選定されています。

## ESGインデックスへの組み入れ

| ESG・SRIインデックス /ESG・SRI企業格付 | 評価機関 |
|---|---|
| FTSE4 Good Index | FTSE Russell |
| FTSE Blossom Japan Index（総合型インデックス） | FTSE Russell |
| MSCIジャパンESGセレクト・リーダーズ指数（総合型インデックス） | MSCI |
| Dow Jones Sustainability Indice | S&P Global |
| Ethibel Sustainability Index | Forum Ethibel |
| ISS ESG | ISS ESG |
| S&P/JPX カーボンエフィシェント指数（テーマ型インデックス／環境） | S&P/JPX |
| CDP（気候変動） | CDP |
| 健康経営銘柄2020（2016年から5年連続） | 経済産業省、東京証券取引所 |
| 健康経営優良法人2020・大規模法人部門（ホワイト500） | 経済産業省 |
| 令和元年度 準なでしこ銘柄 | 経済産業省、東京証券取引所 |

## イニシアティブへの参画

東京海上グループは、世界人権宣言や国際労働基準、OECD多国籍企業行動指針を支持・尊重しています。また、国連グローバル・コンパクト、国連環境計画 金融イニシアティブ(UNEP FI)、持続可能な保険原則(PSI)、国連責任投資原則(PRI)をはじめとするイニシアティブへの参加を通じさまざまなステークホルダーと連携して、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献していきます。

### ■人権・労働・環境・腐敗防止

#### 国連グローバル・コンパクト

国連グローバル・コンパクト(The United Nations Global Compact = UNGC)は、企業等が責任ある創造的なリーダーシップを発揮することで、社会の良き一員として行動し、持続可能な社会を実現するための世界的な枠組みづくりに参加する自発的取り組みです。

国連グローバル・コンパクトが提唱する人権・労働・環境・腐敗防止に関する行動10原則の考えや内容は、東京海上グループの取り組み姿勢やサステナビリティ憲章と共通するものであることから、東京海上ホールディングスは、2005年から国連グローバル・コンパクトに署名し支持を表明しています。

なお、当社は国連グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンの取り組みに参加し、2019年度は「防災・減災分科会」「レポーティング研究分科会」等の取り組みに参加しました。

2020年度以降も「Participant」として、これらの取り組みを推進してまいります。

※当社は国連グローバル・コンパクト10原則に対する取り組み状況を毎年報告しています。

Communication on Progress(PDF／663.3KB)

国連グローバル・コンパクト

### ■持続可能な金融・保険

#### 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)

国連環境計画・金融イニシアティブ(The United Nations Environment Programme = UNEP FI)は、世界の約200金融機関が参加し、経済発展と環境・サステナビリティに配慮したビジネスの在り方を調査・研究し、実践していくためのイニシアティブです。

2017年12月に「UNEP FI 25周年記念 アジア太平洋地域円卓会議」が、2019年6月に「UNEP FI主催サステナブルファイナンスに関する東京ダイアログ」がそれぞれ東京で開催され、東京海上日動はこれらの会議をスポンサーとして支援するとともに、気候関連財務情報開示等をテーマとする会議やハイレベルパネルセッションに参加し、それらの論議に貢献しました。

UNEP FI

UNEP FIのPSI(持続可能な保険原則)は、保険業界におけるESG(環境・社会・ガバナンス)の取組推進を調査・研究し、実践するワーキンググループです。

東京海上日動は、UNEP FIが主導する“持続可能な保険原則(Principles for Sustainable Insurance = PSI)”の趣旨や考え方に賛同し、2011年11月にUNEP FIと「PSIアジア地域会議(The PSI Regional Consultation Meeting for Asia)」を共催したほか、行動原則の策定に参加し、2012年6月に同原則に起草メンバーとして署名しました。世界各地の保険会社とともに、保険業界においてESG(環境・社会・ガバナンス)を考慮していくための取り組みを推進しています。

2018年度からは、PSI TCFD Insurer Pilot Working Groupに参加し、TCFD提言に沿ったグローバルな保険業界の気候関連財務情報開示ガイドラインづくりに取り組んでいます。

UNEP FIのPSI

### 環境省・持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則（21 世紀金融行動原則）

21世紀金融行動原則は、2011年に、環境省の中央環境審議会の提言に基づき、環境金融への取り組みの輪を広げていく目的で、幅広い金融機関が参加した「日本版環境金融行動原則起草委員会」によりまとめられました。

直面する環境・社会・ガバナンス等のさまざまな課題に対し、国内金融機関が本業において最善の取り組みを進めていくためのもので、UNEP FIやPRIと方向性を一にしており、地球の未来を憂い、持続可能な社会の形成のために必要な責任と役割を果たしたいと考える金融機関の行動原則です。

東京海上グループでは、東京海上日動が起草委員会の委員として積極的に参加し、以下のグループ会社６社が本原則の趣旨に賛同し、署名しています（2020年８月末現在）。

- 東京海上日動
- 東京海上日動あんしん生命
- 日新火災
- イーデザイン損害保険
- 東京海上ミレア少額短期
- 東京海上アセットマネジメント

2015年３月11日に行われた本原則の定時総会において、東北大学と東京海上日動による地震津波リスク研究（産学連携）の取り組みが、グッドプラクティス（保険部門）に選定されました。2019年度は、東京海上日動等が保険業務ワーキンググループの取り組みに参加しました。

東京海上グループは、これからも、持続可能な社会の形成に向けた取り組みを推進していきます。

[21世紀金融行動原則]

## ■ サステナブル投資

### 責任投資原則（PRI）

責任投資原則（Principles for Responsible Investment = PRI）は、国連環境計画 金融イニシアティブ（UNEP FI）・国連グローバル・コンパクトの主導で、世界の金融機関・機関投資家等が資産運用の意思決定の中で、ESG（環境・社会・ガバナンス）課題に配慮する姿勢・方針を表明し、実践していくための原則です。

東京海上グループでは、以下のグループ会社が責任投資原則（PRI）の考えに賛同し、署名しています。

| 署名機関（署名年月） | 取り組み内容 |
|---|---|
| 東京海上アセットマネジメント（2011年４月） | 責任投資原則（PRI）の考え方に賛同し、運用会社の立場として署名しました。同社は、各ラインの運用責任者等からなる責任投資委員会および責任投資グループを設置し、責任投資に関する基本方針、プロセス、体制を整備し、投資分析や商品開発、議決権行使の際にESG課題を考慮した取り組みを行っています。 |
| 東京海上日動（2012年８月） | 保険会社として保険引受や投資分析等の事業活動において、環境・社会・ガバナンス（ESG）を考慮した取り組みを進めてきたことを踏まえ、責任投資原則（PRI）に署名しました。 |

### 日本サステナブル投資フォーラム

特定非営利活動法人日本サステナブル投資フォーラム（Japan Sustainable Investment Forum = JSIF）は、欧米で積極的に行われているサステナブル投資（Sustainable Investment）やESG投資を日本で普及・発展させるための活動を行っています。

ESG投資関係者の情報交換・意見交換、論議、調査研究の場として機能しており、ESG投資の健全な発展と持続可能な社会の構築をめざしています。

東京海上日動は、日本サステナブル投資フォーラムのメンバーとして、ESG投資の調査研究やその健全な発展に向けた取り組みに参加しています。

[JSIF（日本サステナブル投資フォーラム）]

## ■気候変動・自然災害

### Caring for Climate

Caring for Climateは、2007年に設立された、国連グローバル・コンパクト（UNGC）、国連環境計画（UNEP）および国連気候変動枠組条約事務局（UNFCCC）による、気候変動対策におけるビジネスの役割拡大を目的とする国際イニシアティブです。東京海上日動は、Caring for Climateのメンバーとして、気候変動対策の取り組みを推進しています。

同社が1999年から実施しているマングローブ植林プロジェクト、および2009年から実施している「Green Gift」プロジェクトが、2015年にCaring for Climateレポート「The Business Case for Responsible Corporate Adaptation：Strengthening Private Sector and Community Resilience」に主導的な気候変動適応取組事例（Leading climate change adaptation practice）として掲載されました。当該レポートは、2015年12月にパリで開催されたCOP21の関連イベント「Caring for Climate Business Forum」にて発表されました。

Caring for Climate

A Caring for Climate Report（PDF／3.0MB）

### 国連防災機関（UNDRR）- 災害に強い社会に向けた民間セクター・アライアンス（ARISE）

2000年に国連加盟国によって採択された防災・減災のための戦略的枠組である国連防災機関（The United Nations Office for Disaster Risk Reduction＝UNDRR）は、2015年11月、2014年に東京海上日動が参加した防災・減災のための民間セクター・パートナーシップ（Private Sector Partnership for Disaster Risk Reduction＝DRR-PSP）を強化・再編し、災害に強い社会に向けた民間セクター・アライアンス（Private Sector Alliance for Disaster Resilient Societies＝ARISE）を発足させました。



東京海上日動は2015年3月、仙台で行われたUNDRR主催の第3回国連防災世界会議（右写真）にDRR-PSPメンバーとして参加し、東北大学やジュネーブ協会等との協働による3つのパブリック・フォーラムの開催やブース出展を通じて、当該会議の成功に貢献しました。

また、2014年6月にUNDRRとタイ政府が主催しバンコクで行われた第6回アジア防災閣僚級会議、2016年11月にUNISDRとインド政府が主催しニューデリーで行われた第7回アジア防災閣僚級会議、2018年7月にUNISDRとモンゴル政府が主催しウランバートルで行われたアジア防災閣僚級会議に参加し、産学連携の取り組みやマングローブ植林の経済価値について発表しました。

2017年3月10日には、東京で「災害レジリエンスへの企業の挑戦 ～民間企業が異常気象にどう取り組むか」と題したARISEネットワーク・ジャパン公開シンポジウムが開催され、東京海上研究所は「将来の気候変動による地球温暖化時の荒川流域における洪水リスク」をテーマに講演し、産学連携の推進を通じた研究成果などの情報発信を行いました。東京海上グループは、これからも安心・安全でレジリエントな未来づくりに貢献していきます。

第3回国連防災世界会議におけるパブリック・フォーラムの開催（PDF／2,966KB）

### ジュネーブ協会 – 気候変動と新たな環境課題ワーキンググループ（CC+EET）

The Geneva Association（ジュネーブ協会）は、世界の保険会社約80社のCEOで構成される保険業界のシンクタンク組織です。

東京海上ホールディングス・永野毅会長は、同協会のVice Chairman（副会長）として、同協会が行う保険業界における重要な課題（金融安定化・規制、巨大災害と気候リスク、高齢化等）の調査・研究を主導・支援するとともに、「気候変動と新たな環境課題（Climate Change and Emerging Environmental Topic）」ワーキンググループの共同議長として、気候変動・自然災害リスクの調査・研究、社会への情報発信を主導しています。

### ClimateWise

ClimateWiseは、世界の主要保険会社等約30社が共同で気候変動にかかるさまざまなリスクと機会に関する調査・研究を行い、経済・社会生活に与えるリスクの削減に向けた提言活動を行うイニシアティブです。ケンブリッジ大学サステナビリティ・リーダーシップ・インスティテュートが運営し、東京海上グループからは、東京海上日動とTokio Marine KilnおよびTokio Marine HCCがこのイニシアティブに参加しています。また、Tokio Marine KilnのグループCROのVivek Syalが、ClimateWise Advisory Councilメンバーに就任しています。

東京海上グループは、これからもClimateWiseの7原則に沿って、気候変動の緩和と適応に向けた取り組みを推進していきます。

### Activities Report

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

**アジア太平洋金融フォーラム**




アジア太平洋地域は、災害リスクが高く、災害に対して脆弱な地域も多いこと、経済成長に伴い資産の蓄積も進みつつあることから、災害に対する経済的な補償を充実化することは、アジア太平洋経済協力（APEC）メンバーエコノミーの健全な発展、人道、また国家財政上の観点からも喫緊の課題です。

これを受け、2013年4月、APECの下でアジア太平洋地域内の金融資本市場や金融サービスのさらなる統合、発展を進めるための官民連携のプラットフォームとして設立されたアジア太平洋金融フォーラム（APFF）では、災害リスクを主要課題の一つとして認識し、検討チームを設けました。2015年9月には、APEC（Asia-Pacific Economic Cooperation）の財務大臣プロセス（Finance Ministers Process＝FMP）で「セブ行動計画（Cebu Action Plan＝CAP）」が採択され、その中で災害リスクファイナンシングと保険（Disaster Risk Financing and Insurance＝DRFI※）が優先課題として明示され、民間セクターとの連携の重要性が強調されました。

CAPで掲げられた取り組み課題を実践していくために、APECの9エコノミーの財務当局及び関係国際機関で構成される災害リスクファイナンシングソリューションズ作業部会（Working Group on Disaster Risk Financing Solutions）が発足し、APFFもその一員として論議に関わっています。

その一環で、2017年11月には宮城県仙台市で開かれた、世界防災フォーラム2017において、産官学連携パネルディスカッション「アジア太平洋地域における災害に負けない社会づくり ～科学と保険の力」を開催し、科学的な知見が災害リスクファイナンシングの設計にどのように役立てられるかにつき、アジア太平洋地域の視点で論議し、同フォーラムの議長総括へ反映させました。

2018年6月には世界銀行東京事務所で開催された、APECエコノミーの財務当局者を対象とした「公共資産の災害リスク耐性強化に向けた財務マネジメントに関するワークショップ」において、APFFは保険会社が有するリスクモデリング技術が公共資産の自然災害リスクマネジメントに有効に活用され得ることについて実例を挙げて示し、公共資産の災害リスクへの備えにおける民間保険会社の関与の有効性を訴えました。2019年10月には、チリ・サンティアゴで開催された「自然災害に対するファイナンシャルリスクマネジメントを高度化するためのハイレベルセミナー」に参加し、民間保険会社がどのように効果的な災害リスクファイナンスプログラムの設計・推進に貢献できるかについての知見を共有しました。

※ DRFIには、複数国を束ねて国を被保険者（insured）として自然災害リスクをカバーするものから、一般の住宅・家財を持つ個人を対象に民間保険会社が地震保険カバーを提供し、政府が再保険者（reinsurer）とするものまで幅広いバリエーションがあります。

東京海上日動（フェロー 長村政明）はAPFFにメンバーとして参加し、APFFにおけるDRFIの検討をリードしています。東京海上グループは、各国財務当局者やその他の金融・保険関係者等との対話を通じ、各エコノミーの発展状況に応じたサステナブルな仕組みづくりに貢献していきます。

## ■気候変動ディスクロージャー

### CDP

CDPは、世界の主要な機関投資家が連携して、世界の企業の気候変動への戦略（リスク・機会）や温室効果ガス排出量に関する開示等を求めるイニシアティブです。

東京海上ホールディングスは、毎年「署名機関投資家（CDP Signatories）」として参加し、企業における気候変動・温室効果ガス排出、エネルギーに関するサーベイ調査をサポートしています。

### 金融安定理事会（FSB）・気候関連財務ディスクロージャータスクフォース（TCFD）

金融安定理事会（Financial Stability Board = FSB）は、金融システムの脆弱性への対応や金融システムの安定を担う当局間の協調促進に向けた活動等を行っており、主要国・地域の中央銀行、金融監督当局、財務省、主要な基準策定主体、IMF、世界銀行、BIS、OECD等の代表が参加しています。

気候関連財務ディスクロージャータスクフォース（Task Force on Climate-related Financial Disclosures = TCFD）は、FSBからの付託を受け、金融セクターにとって一貫性、比較可能性、信頼性、明確性をもつ効率的なディスクロージャーを促す任意的な提言を策定し、2017年6月に公表しました。

東京海上ホールディングスは、TCFDの活動を支援するとともに、日本国内外の官民関係当事者との論議・意見交換を通じ、投資判断に資するディスクロージャーを促す政策提言に向け取り組んでいます。

## ■ 環境価値創造

### 環境省 エコ・ファースト制度

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

東京海上日動は、2008年にエコ・ファースト企業に認定されました。2014年には新規約に基づき、保険事業を通じた地球環境保護・地球温暖化対策・自然災害による被害の防止・軽減に向けた取り組み（「Green Gift」プロジェクト等を通じたお客様参画による環境配慮型保険の提供」「産学連携を核とした気候変動や自然災害に関する研究」）等が認められ、エコ・ファースト企業として再認定を受けました。

現在、エコ・ファースト企業として推進している主な取り組みは以下の通りです。

- 「Green Gift」プロジェクト等を通じたお客様参画による環境配慮型保険の提供
- 2020年度までに、自社の$CO_2$排出量を40％削減（2006年度比）
- 「こども環境大賞」「みどりの授業」「ぼうさい授業」等、子どもたちへの啓発活動を実施等

2019年度も、保険業界におけるトップランナー企業として、他業界のエコ・ファースト企業とともにエコ・ファースト推進協議会主催イベントに参加し、環境啓発活動を行いました。

東京海上日動は、これからも、エコ・ファースト企業として、地球環境保護、地球温暖化防止に向けた取り組みを推進していきます。

### 環境省「COOL CHOICE」への賛同

日本国政府は、2030年度の温室効果ガス排出量を、2013年度対比で26％削減するという目標達成を掲げています。「COOL CHOICE」は、この目標達成のため、日本の省エネ、低炭素型製品、サービス、行動等、温暖化対策に資するあらゆる「賢い選択」を促す国民運動です。

東京海上日動は、地球温暖化対策のため、政府を挙げての国民運動「COOL CHOICE」に賛同し、オフィスにおける夏季・冬季の節電はもちろんのこと、商品・サービスから寄付やボランティアに至るまで、あらゆる事業活動において低炭素に資する賢い「選択」に取り組んでいきます。

### 環境省・気候変動キャンペーン「Fun to Share」への賛同

環境省は、2014年3月から気候変動キャンペーン「Fun to Share」を行っています。本キャンペーンは、豊かな低炭素社会づくりに繋がる情報・技術・知恵を国民全体で共有することで、気候変動問題への関心や危機感を醸成するだけでなく、企業・団体・地域・国民がつながる機会が創出され、世界に誇れる日本初の「ライフスタイル・イノベーション」をめざしていくとされています。

東京海上日動は、環境省が立ち上げた気候変動キャンペーン「Fun to Share」に賛同し、低炭素社会に向けた取り組みを積極的に行っています。

### グリーン購入ネットワーク

グリーン購入ネットワークは、グリーン購入が環境配慮型製品の市場形成に重要な役割を果たし、市場を通じて環境配慮型製品の開発を促進し、ひいては持続可能な社会の構築に資する極めて有効な手段であるという認識のもとに、グリーン購入に率先して取り組む企業、行政機関、民間団体等の緩やかなネットワークと情報発信の組織として、1996年に設立しました。東京海上日動はグリーン購入ネットワークのメンバーとして、グリーン購入の取り組みを推進しています。

東京海上日動はグリーン購入ネットワークの会員です

# ガバナンス



東京海上グループが、すべての人、社会から信頼され、持続的な成長を遂げていくためには、「ガバナンス」「内部統制」「リスク管理」を基本としてガバナンスの課題への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。

東京海上グループでは、サステナビリティ推進の基盤となる取り組みとして、「サステナビリティマネジメントの強化」を推進しています。「グローバル経済・金融環境の変化」や「国際的な監督規制の強化」に適切に対応するとともにグローバルベースの経営・管理を強化する観点から、「コーポレート・ガバナンス」「コンプライアンス」「リスクベース経営（ERM）」の質的向上を図り、「経済価値の創出・配分」に取り組むことで、ステークホルダーからの信頼を高め、安心・安全でサステナブルな未来の創造に貢献していきます。

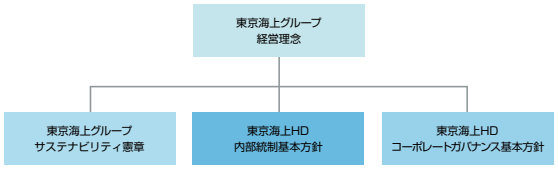
**サステナビリティマテリアリティ（重要課題）**

- リスクベース経営（ERM）
- コーポレートガバナンス／内部統制
- 国際的な監督規制の強化
- グローバル経済・金融環境の変化
- 経済価値の創出・配分

東京海上ホールディングスは、「コーポレートガバナンス基本方針」を定め、グループ各社を適切に統治しています。同社では、収益性、成長性および健全性を兼ね備えた企業グループとしてさらに発展していくために、「内部統制基本方針」に基づき、グループ会社の経営管理やコンプライアンス、リスク管理等内部統制システムを適切に整備・運営しています。

また、東京海上グループは、「経営理念」の実践を通して、社会の持続的発展に貢献しながら、グループ企業価値を永続的に高めていくことに努めています。こうした考えに基づき、全社員がサステナビリティを実践するための行動指針として「東京海上グループサステナビリティ憲章」を制定し、ステークホルダーやバリューチェーンの人権尊重・啓発に努めています。その他、環境、社会、ガバナンスに配慮したサステナブル投融資への取り組みにより、持続可能な社会の実現に貢献することをめざしています。

**創出価値**　**持続的な株主価値の向上 等**




**コーポレートガバナンス >>**
「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。

**内部統制 >>**
東京海上グループの内部統制の取り組み等についてご紹介しています。

**脱炭素社会づくりに向けた取り組み >>**
東京海上グループでは、気候変動・自然災害をサステナビリティマテリアリティ（重要課題）と特定し、TCFD（気候関連財務情報開示タスクフォース）に基づいた気候関連情報を開示しています。

**人権の尊重 >>**
経営理念の実践にあたって、社会的責任の観点で求められる行動原則として、「東京海上グループサステナビリティ憲章」を制定し、ステークホルダーの人権の尊重・啓発に努めています。

**バリューチェーンでのサステナビリティ >>**
バリューチェーンと一体となったESG（環境・社会・ガバナンス）の取り組みを実践しています。特に人権尊重の側面では「東京海上グループサステナビリティ憲章」に基づき、バリューチェーンにおける人権尊重と啓発に努めています。

**商品・サービスによるESG促進 >>**
東京海上グループでは、影響力を及ぼすことができる範囲全体で、商品・サービス提供によるESGを促進しています。

**サステナブル投資を通じた安心して暮らせる社会づくり >>**
投資や融資活動においても、気候変動をはじめとした環境、社会、ガバナンスへの配慮を行っています。

## コーポレートガバナンス

東京海上ホールディングス（以下当社）は、「東京海上グループ経営理念」を定め、株主、お客様、社会、社員等のステークホルダーに対する責任を果たしていくことで、グループの企業価値を永続的に高めていきます。

そのためには、健全で透明性の高いコーポレートガバナンスを構築し、持株会社としてグループ会社を適切に統治することが重要であると認識しており、「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

### コーポレートガバナンス・コード

金融庁・東京証券取引所を共同事務局とする「コーポレートガバナンス・コードの策定に関する有識者会議」（座長 池尾和人 慶應義塾大学経済学部教授）」は、日本政府の成長戦略「『日本再興戦略』改訂 2014」（2014 年 6 月閣議決定）を踏まえ、2015 年 3 月に「コーポ レートガバナンス・コード原案～会社の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上のために～」を確定し、公表しました。これを受け、東京証券取引所等の各金融証券取引所では、本コード原案 をその内容とする「コーポレートガバナンス・コード」が策定され、2015 年 6 月からその適用が開始されました。

コーポレートガバナンスとは、会社が、株主を始め顧客・従業員・地域社会等の立場をふまえたうえで、透明･公正かつ迅速果断な意思決定を行うための仕組みであり、コーポレートガバナンス･コードは、企業の持続的成長と中長期的な企業価値の向上のための自律的な対応を促し、会社、投資家、そして経済全体が発展することをめざすためのものです。

参考：コーポレートガバナンス・コード原則 2-3
「原則2-3　上場企業は、社会・環境問題をはじめとするサステナビリティー（持続可能性）を巡る課題について、適切な対応を行うべきである。」

当社は、上記のコーポレートガバナンス・コード原則 2-3 をはじめ、全 73 項目についてコンプライとし、コーポレートガバナンス報告書の提出を行っています（2020 年 6 月現在）。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。

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」

## 内部統制

東京海上ホールディングス（以下当社）は、「東京海上ホールディングス 内部統制基本方針」を制定し、これに沿ってグループ会社の経営管理、コンプライアンス・腐敗防止、リスク管理、顧客保護、反社会的勢力等への対応、内部監査等の体制を含む東京海上グループ全体の内部統制システムを整備することにより、業務の適正を確保するとともに、企業価値の向上に努めています。

また、内部統制システムの整備および運用状況のモニタリングを実施し、内部統制委員会での審議結果に基づき、取締役会がその内容を確認しています。さらに、モニタリングの結果をふまえて、内部統制システムの強化および改善に継続的に取り組んでいます。

東京海上ホールディングス 内部統制基本方針

### 1. コンプライアンス・腐敗防止 >>

東京海上グループでは、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、企業価値を永続的に高めることを経営理念としており、コンプライアンスの徹底を経営理念の実践そのものと位置付け、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の徹底を図っています。

### 2. リスク管理 >>

財務の健全性および業務の適切性を確保するため、グループを取り巻くさまざまなリスクを総体的にとらえ、リスクの特性および状況等に応じた適切な方法でリスク管理を実施しています。

### 3. 情報セキュリティ >>

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

## 1. コンプライアンス・腐敗防止

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

### ■東京海上グループのコンプライアンス態勢

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

[東京海上ホールディングス 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（抜粋）

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”を目指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 コンプライアンス行動規範（抜粋）]

### ■ホットライン制度（内部通報制度）

コンプライアンス上の問題が懸念される事案について、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、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。なお、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扱いは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います。

[東京海上ホールディングス コンプライアンス]

### ■腐敗防止の取り組み

東京海上グループは、長年にわたり保険事業で培った知識と経験をいかして、社会課題の解決に取り組み、グループの企業価値を永続的に高めながら、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、すべての人や社会から信頼される“Good Company”となることをめざしています。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。

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。

グループの主要保険事業会社の東京海上日動では、「コンプライアンス・マニュアル」において、法令および社内ルールを厳格に遵守すること、社会規範に従い誠実かつ公正な企業活動を遂行すること、および社会的に不相当または法令等に違反するような接待・贈答・寄付行為を行ってはならないことなどを定め、事業活動全般を通じて腐敗防止に努めています。また、国内外のグループ会社において、それぞれ現地の法令・規制等を遵守するとともに、外国公務員等への贈賄禁止に係る諸外国の法令等にも留意してコンプライアンス態勢を整備し、腐敗防止の徹底に努めています。

### ■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等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基本方針」を定め、次の基本的な考え方に基づく取り組みを推進しています。

1. 東京海上グループは、良き企業市民として公正な経営を貫き広く社会の発展に貢献するため、反社会的勢力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ます。
2. 東京海上グループは、反社会的勢力等に対し、以下に基づき対応します。
   (1) 組織としての対応、役職員の安全の確保
   (2) 外部専門機関との連携
   (3) 取引を含めた一切の関係遮断努力、不当要求等の拒絶
   (4) 有事における民事と刑事の法的対応
   (5) 裏取引や資金提供の禁止

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

### ■財務報告・税務申告等の適正確保に関する取り組み

東京海上グループは、経理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。

## 2. リスク管理

財務の健全性および業務の適切性を確保するため、グループを取り巻くさまざまなリスクを総体的にとらえ、リスクの特性および状況等に応じた適切な方法でリスク管理を実施しています。

[東京海上ホールディングス リスク管理]

**■リスク管理態勢**

東京海上グループは、財務の健全性および業務の適切性を確保するため、グループを取り巻くさまざまなリスクを総体的にとらえ、リスクの特性および状況等に応じた適切な方法でリスク管理を実施しています。当社は、「東京海上グループ リスク管理に関する基本方針」を制定し、グループ全体のリスク管理態勢の整備・高度化を推進しています。また、「東京海上グループ 統合リスク管理に関する基本方針」を制定し、格付けの維持および倒産の防止を目的としたグループ全体の定量的リスク管理を実施しています。

リスクの中でも、保険引受リスクと資産運用リスクについては、収益の源泉として管理していくべきリスク（コアリスク）であると認識し、リスクとリターンとのバランスを勘案したコントロールを行っています。また、事務リスク、システムリスク等事業活動に付随して発生するリスク（サイバーリスクや情報漏えいリスクを含む付随リスク）の管理としては、そのリスクの所在を明らかにし、リスクの発生の防止、軽減等を行っています。

当社は、リスク管理部・各事業部を通じ、国内外のグループ会社に対して、リスク管理に関わる基本方針の提示や指示・指導・モニタリング等を実施しています。グループ会社においては、グループ全体の方針に沿ってリスク管理方針を制定し、リスク管理を主体的に行っています。サイバーリスクや情報漏えいリスクに対して、年１回の頻度で緊急事態対応に関するテストを行うとともに、それとは別に他の団体と連携した緊急事態対応に関する取り組みを行っています。

こうした一連の取り組みにより、グループ全体として適切なリスク管理を実践し、経営の安定化を図っています。

**■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／115.5KB）]

**＜災害に関する事業継続計画における基本方針＞**

**1. 災害発生時の社員の行動原則**

災害発生時における社員の行動について、優先順位を次の通りとします。

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

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

**2. 事業継続に対する基本方針**

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

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

**■首都圏被災時の保険金お支払いに関する態勢の構築**

東京海上日動では、大規模地震等により首都圏が被災し、特に本店が使用できない状況となった場合には、関西地区において、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が立ち上がり、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上、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。地震以外の自動車事故等の通常事案については、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。

## 3. 情報セキュリティ

当社の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轄部署とし、グループ各社に情報セキュリティ統轄部署を設置して、実効性のある管理態勢の構築に努めています。

**■情報セキュリティの取り組み**

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

なお、東京海上日動では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。

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

**外部認証の取得**

東京海上グループでは、情報セキュリティに関する外部認証として、「情報セキュリティマネジメントシステム適合性評価制度（ISMS）」などの認証を取得しています。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。

**個人情報の保護**

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

**プライバシーポリシー**

**＜東京海上グループ プライバシーポリシー＞**

東京海上グループ（以下「当グループ」）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めざしています。

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、以下のとおり個人情報ならびに個人番号および特定個人情報（以下「特定個人情報等」といいます）ならびに匿名加工情報を適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じます。

※本プライバシーポリシーにおける「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。

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などの防止に努めます。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・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、特定個人情報等および匿名加工情報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

# 脱炭素社会づくりに向けた取り組み

2015年12月の国連気候変動枠組条約第21回締約国会議（COP21）で採択されたパリ協定において、世界共通の長期目標として、産業革命前からの平均気温の上昇を2℃より十分下方に保持することが明記されました。また、その長期目標の達成に向けて世界が協力して気候変動対策を推進する仕組みなどが規定されたことにより、今後の社会経済活動に影響を与え、脱炭素社会への移行が推進されることが期待されています。

東京海上グループは、パリ協定における2℃目標の達成へ向けて、国際機関や政府、産業界、学界、NPOs/NGOs等さまざまなステークホルダーの皆様との建設的な対話や協働を通じて、気候変動対策に主体的に取り組むとともに、脱炭素社会への移行推進に注力していきます。また、東京海上グループは、様々な社会的課題の解決や国連持続可能な開発目標（SDGs、Sustainable Development Goals）達成に向けた取り組み実施の際に、サステナブルな社会の形成に向けた取り組みの柱の一つとして、気候変動対策を推進していくことが重要であると考えています。

## TCFD提言に基づく気候関連財務情報開示

気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD、Task Force on Climate-related Financial Disclosures）は、金融安定理事会（FSB、Financial Stability Board）からの付託を受け、金融セクターにとって一貫性、比較可能性、信頼性、明確性をもつ効率的な情報開示を促す任意的な提言を策定し、2017年6月に公表しました。

地球規模の課題である気候変動・自然災害は、保険・金融サービス事業を展開する東京海上グループに大きな影響を及ぼします。そのため、東京海上ホールディングスは、TCFDの活動を支援するとともに、日本国内外の官民関係当事者とも論議・意見交換を行い、投資判断に資する情報開示を促す政策提言に向け取り組んでいます。

2018年7月には、東京海上日動が、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）が設立したTCFD・保険パイロットグループに創設メンバーとして参加し、TCFD提言に沿った保険業界の気候関連情報開示にかかる方法論や分析ツールの検討・開発に取り組んでいます。また、日本国内では、当社取締役会長（当時）が発起人の一人となって、2019年5月のTCFDコンソーシアム設立に貢献しました。

さらに設立後は今後の活動方針を論議する企画委員会のメンバーとして関わっているほか、企業の気候関連情報の効果的な開示や、開示された情報を金融機関等の適切な投資判断につなげるための取り組みに関する論議に参加しています。

東京海上ホールディングスは、「統合レポート2017」より、TCFD提言に基づく情報開示を行っています。

次表は、TCFD提言に基づく情報開示の要素の概要を示しており、本レポートにおいて、各要素について詳細に報告しています。

**TCFD提言に基づく情報開示**

| ガバナンス | 戦　略 | リスク管理 | 指標と目標 |
|---|---|---|---|
| a）取締役会による監視<br>b）経営の役割 | a）気候関連リスクと機会<br>b）気候関連リスクと機会による影響<br>c）異なる気候シナリオによる潜在的な影響 | a）気候関連リスクの特定・評価プロセス<br>b）気候関連リスクの管理プロセス<br>c）気候関連リスクの特定・評価・管理プロセスの総合的リスク管理への統合 | a）気候関連リスク・機会の評価指標<br>b）Scope1、2および3のGHG排出量<br>c）気候関連リスク・機会の管理に用いる目標 |

出展：TCFD（June 2017）“Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures” Figure 4（P.14）を基に弊社作成

統合レポート2020「TCFDに基づく気候関連財務情報」
外部評価・イニシアティブへの参画（気候変動ディスクロージャー）>>

## ガバナンス

東京海上ホールディングスでは、サステナビリティ推進専任部署によるグループ全体のサステナビリティ戦略の策定の中で、気候変動に関するリスクと機会の特定および評価の結果のとりまとめを行います。

また、東京海上ホールディングスの取締役会は、東京海上グループの気候変動対応方針の決議機関であり、気候関連を含むグループ全体のサステナビリティ方針を決議し、中期計画・単年度計画等を評価・決定しています。また、サステナビリティ推進専任部署（東京海上ホールディングス経営企画部サステナビリティ室）の報告に基づき、当該方針に基づく中期計画・単年度計画等の取組状況のモニタリングを行っています。

東京海上ホールディングスCEOとグループ会社社長をメンバーとするサステナビリティボードは、グループ全体の気候関連戦略の実行について責任を負っています。サステナビリティボードは、定期的に開催され、気候関連を含むグループ全体のサステナビリティ戦略および中期計画・単年度計画を評価・論議し、サステナビリティ室の報告に基づき、グループ全体の気候変動課題への取組状況のモニタリングを行っています。

グループ事業戦略・シナジー総括（Group Chief Strategy and Synergy Officer（グループCSSO）は、サステナビリティ室が設置されている経営企画部の監視と、グループ全体のサステナビリティ課題への対応およびグループCEOへの報告について責任を負っています。グループCSSOとサステナビリティ室は定期ミーティングを開催し、進行中のプロジェクトについて協議しています。また、サステナビリティ室からの報告に基づき、気候変動を含むグループ全体のサステナビリティ関連事項についてのモニタリングを行っており、グループCSSOが確認を要する事項に対して、サステナビリティ室が調査し、回答しています。

東京海上グループのサステナビリティ推進体制と取り組み計画と実績 >>

## 戦略

**【東京海上グループの事業活動に関連する気候関連リスク／機会】**

東京海上グループの事業活動に影響を及ぼす可能性のある主なリスクと機会は、以下のとおりです。

**・物理的リスク**

地球温暖化がもたらす気候変動によって、諸説あるものの、将来発生する自然災害の頻度の高まりや規模の拡大につながる可能性や、過去の統計データに基づく分析だけでは適切にリスク評価ができず、保険料率の算定や大規模災害の保険金支払いへの備えに影響を及ぼす可能性等、気候変動は損害保険事業やグローバル企業の事業活動にとって脅威となり得ます。自然災害により当社グループの拠点に浸水、停電等の被害が発生した場合、当社グループ業務が中断し、収入減少や対応コストの発生など財務的影響が発生する可能性があります。

**・移行リスク**

世界的な脱炭素化の動きが加速し脱炭素社会への移行が進むことで、法規制等の強化、技術革新、資産価値の変動、投資環境およびお客様ニーズの変化等が予想され、当社グループ事業に影響を与える可能性があります。私たちはこれらの変化に機敏に対応する必要があります。私たちはこうした移行リスクのエクスポージャーの把握や商品開発の態勢整備等を進めるとともに、これらの様々な変化に応じた商品・サービスを開発・提供しています。既存製品・サービスから脱炭素・低炭素オプションへの移行は漸次進んでいくと予想されますが、損害保険事業は比較的短期の保険契約が多いため、これらの変化に対して機敏かつ柔軟に対応することが可能です。

**・機会**

温室効果ガス排出削減への道筋はクリーンエネルギー以外にも様々な技術革新を伴います。日本においては、「パリ協定に基づく成長戦略としての長期戦略」（2019年6月閣議決定）を受け、自国が強みを有するエネルギー・環境分野において革新的なイノベーションを創出し、社会実装を可能とする水準までのコスト削減を実現、これを世界に広めることで世界全体での温室効果ガス排出削減に最大限貢献することを謳った「革新的環境イノベーション戦略」が2020年1月に策定されました。同戦略のもと、我が国の技術力を活かした39ものテーマから成るイノベーション・アクションプランが示され、官民連携による削減策が始動するなど、事業機会の到来が期待されます。

温室効果ガス排出削減・停止が推進される過程では、主力電源の移行が進む中、太陽光発電や地熱発電、陸上・洋上風力発電など再生可能エネルギー事業に対する保険へのニーズが増大する可能性があります。こうしたニーズに十分に応えられるように、保険引受におけるリスク評価を高度化し、再生可能エネルギー事業向けの保険を開発・提供し、収益機会の拡大を図っています。

また、気候変動や気象災害の影響を受けやすい農家等の事業安定化ニーズが増大する可能性があります。例えばインドでは、各地の降水量や温度等の天候リスクを評価し、天候不良による農村地域の穀物収穫高への影響を考慮した天候保険（Barish Bima Yojna / Mausam Bima Yojna）を販売しています。また、「事業活動に伴う$CO_2$排出量」とマングローブ植林やグリーン電力購入等による「$CO_2$固定・削減効果」を指標に、グループベースでの「カーボン・ニュートラル達成」を目標として、移行リスクへの対応能力を強化することで資源の効率的利用とコスト削減という機会を創出しています。

**【東京海上グループにおける気候変動戦略】**

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いかして、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つくりだしていきます。

気候変動は、お客様や社会の安心と安全に脅威をもたらすグローバルで人類史的な課題であり、自然災害の激甚化は、保険業界に直接的な影響をもたらします。そのため、私たちの本業である保険ビジネスはもとより、機関投資家、そしてグローバルカンパニーとして真正面から取り組むべき最重要課題と位置付けています。東京海上グループは、2015年12月の国連気候変動枠組条約第21回締約国会議で採択されたパリ協定における2℃目標の達成に向けた、国際機関や政府、産業界、学術機関、市民社会等さまざまな機関・業界の皆様との建設的な対話や協働をふまえ、気候変動対策に主体的に取り組むことで、脱炭素社会への移行推進に貢献していきます。

東京海上グループを取り巻く上記のリスクと機会をふまえ、当社グループでは、気候変動・自然災害をサステナビリティマテリアリティ（重要課題）として特定し、保険引受および投融資に気候変動対策を組み込んでいます。また、産学連携による気候変動・自然災害リスク研究をはじめ、災害リスク関連商品・サービスの開発・提供や環境・防災啓発、さらには事業活動に伴う環境負荷低減とカーボン・ニュートラルの推進等に取り組んでいます。

**・保険引受**

東京海上グループは、事業の遂行を通じてもたらされる環境・社会影響への配慮について、その重要性を十分認識しており、パリ協定の合意事項達成に向けて、脱炭素社会への移行に貢献できる保険引受を行っていきます。石炭火力発電所については、原則として新規の保険引受を行いません。但し、当該国のエネルギー政策・エネルギー事情や事業継続の事情等を考慮し、OECD公的輸出信用アレンジメントなどの国際的ガイドラインを参照した上で、総合的に判断し引き受けることがあります。また、既に保険引受を行っている発電所に対しても、温室効果ガスの排出削減・停止につながる先進的な高効率発電技術や二酸化炭素回収・利用・貯留技術（Carbon dioxide Capture, Utilization and Storage, CCUS／カーボンリサイクル）の採用など環境への配慮をエンゲージ

していくことで、低炭素化の取り組みを支援します。更に、当社グループは、事業を通じた持続可能な成長および脱炭素社会への移行に貢献するため、太陽光・風力などの再生可能エネルギー事業向けの保険引受を推進します。例えば、再生可能エネルギー事業者向けに専用パッケージ商品を提供するだけでなく、この分野に強みのある企業を買収することによってグループにおける専門性を高めるとともに業務領域を拡大する等、その取り組みを加速させています。

2020年6月には、GCube社がグループに加わりました。GCube社は、米国、欧州をはじめ世界各地の再生可能エネルギー事業分野で長年に渡り保険を提供している企業です。GCube社がグループに加わることで、再生可能エネルギー事業分野の保険に関するグループの専門性が高まり、脱炭素社会への移行に役立つ保険商品を市場に多く提供できるようになります。

また、海上の風力を利用した「洋上風力発電」は、陸上風力や太陽光と比べても発電効率が高いことから世界的にも大きな注目を集めています。日本においても、長い海岸線や海域の広さにより、洋上風力の活用が有望視されており、2018年11月には「海洋再生可能エネルギー発電設備の整備に係る海域の利用の促進に関する法律」が成立し、洋上風力産業促進のため、事業者が一定期間海域を占有できる制度が整備されました。

一方で、設置に多額の建設コストがかかることに加え、陸上とは異なる数多くのリスクが考えられることから、十分なリスクマネジメントを行う必要があります。当社グループは世界各国の洋上風力発電プロジェクトの保険引受を実現し、また、台風や地震・津波といった地域特性のある自然災害リスクに対する分析・評価のノウハウも蓄積しております。本プロジェクトを保険面で牽引する当社は、これまでのプロジェクトで集積したノウハウを、国際会議やセミナーで共有しています。さらに東京海上日動では、洋上風力発電設備工事や操業開始後のリスクを包括的に補償する「洋上風力発電向けパッケージ保険」を開発し、洋上風力発電のさらなる普及に大きな役割を果たしていきます。

また、台風等による広域災害発生時の損害対応の迅速化、円滑化に向け、人工衛星画像やドローンの活用による被災エリアの早期の状況把握や、日本国内支援体制の強化および代理店・社内の事故報告電子化を進める等、損害サービスの競争力化を図っています。

**・投融資**

投融資においては、脱炭素社会への移行に貢献するため、保険引受同様に各種事情をふまえた上で、石炭火力発電所への新規のファイナンスは、原則として行いません。私たちは、グループ会社の東京海上日動と東京海上アセットマネジメントを通じ、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、気候関連の要素を投資の意思決定プロセスに組み込むことで脱炭素社会への移行を支援していきます。

東京海上日動では、投資先企業に対しては、ESG課題を含む非財務情報開示の充実を求めることで、当該企業の状況を的確に把握することに努めるとともに、建設的な目的を持った対話において、ESG課題のテーマを充実させることにより、投資先企業の企業価値向上や持続的成長を促します。また、投資判断プロセスにおいて、財務的要素とESG要素を統合的に評価するESGインテグレーションに取り組みます。具体的には、環境・社会（人権を含む）・ガバナンス等に関する情報を確認します。これらの取組を通じてESG評価の知見を蓄積し、投資判断プロセスの高度化に努めます。資産運用を専業とする東京海上アセットマネジメントでは、各資産の運用責任者で構成される責任投資委員会を設置・運営しており、ESGにかかるスチュワードシップ活動やアクティブ・エンゲージメントを推進しています。また、同社では、2012年より太陽光発電所を投資対象とする再生エネルギーファンドを運営しており、脱炭素の取組みを支援しています。

**・レジリエントな社会の構築のための自然災害・防災知見の共有**

将来発生する自然災害の頻度の高まりや規模の拡大につながる可能性がある中、レジリエントな社会を構築するための防災・減災の取り組みも重要です。当社グループでは、これまでの災害対応を通じて得た知識や経験、そしてグループ会社が持つ高い専門性やリスクコンサルティング力を活かして、自治体や金融機関などとも連携しながら、企業のリスク評価、BCP（事業継続計画）策定支援、BCM（事業継続マネジメント）構築支援といったサポートを提供しています。こうしたサービスによる事前の「安心」の提供は、お客様からも高く評価されており、当社の支持拡大に繋がっています。

また、BCPワークショップや「みどりの授業」「ぼうさい授業」など、気候変動の緩和、適応策に有効な出前授業（これまで約1,500回実施し、延べ10万人の子どもたちが参加）といった、個人の防災意識を高める取り組みも行っており、当社グループを広く知っていただく機会ともなっています。

**・ステークホルダーとの連携**

東京海上グループは、国連グローバル・コンパクトや国連環境計画 金融イニシアティブ（UNEP FI）、国連が支援する責任投資原則（PRI）などのイニシアティブへの参加を通じ、さまざまなステークホルダーと連携して、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献していきます。

また、気候変動・自然災害への対応に関して、当グループでは、産学連携研究成果の社会還元や、国連防災機関（UNDRR）・災害に強い社会に向けた民間セクター・アライアンス（ARISE）やジュネーブ協会・気候変動と新たな環境課題ワーキンググループ、ClimateWise等の国際イニシアティブへの参加を通じたグローバルな災害課題の解決と被害軽減に取り組んでいます。
さらに、保険開発フォーラム（IDF）やアジア太平洋経済協力（APEC）への関わりを通じて、途上国において深刻化する気象災害に対する財務的な備えを促す目的で、災害リスク保険の普及に向けた国際的な枠組みづくりにおいても主導的な役割を果たしています。

2015年9月にAPECの財務大臣プロセス（FMP、Finance Ministers Process）で採択された「セブ行動計画（CAP、Cebu Action Plan）」では、災害リスクファイナンシングと保険（DRFI、Disaster Risk Financing and Insurance）が優先課題として明示され、民間セクターとの連携の重要性が強調されました。東京海上グループは2015年から民間セクターを代表し、DRFIの普及を支援しており、気象災害の影響を受けるコミュニティの強靭性の向上に向け、APEC域内財務当局への知見提供を行っています。

自然災害に負けない社会づくり（商品・サービス企画／研究）>>
クリーンエネルギー開発促進等による地球温暖化防止>>
環境経営の推進（$CO_2$排出量削減のコンセプト）>>
外部評価・イニシアティブへの参画（参加イニシアティブ）>>

## リスク管理

東京海上ホールディングスでは、サステナビリティ推進専任部署（東京海上ホールディングス経営企画部サステナビリティ室）において、グループ全体のサステナビリティ戦略案の策定のため、気候変動も含むリスクと機会の特定および評価の結果を取りまとめています。サステナビリティ室は毎月、CSSO（Senior Managing Director）とのミーティングを実施し、これらの結果についても協議しています。

また、東京海上グループでは、ステークホルダー・エンゲージメントからのフィードバックの分析により、気候関連機会・リスクの特定・評価も行っています。この取り組みには「サステナビリティダイアローグ」も含まれ、社外の有識者をお招きし、当グループ経営層との間でサステナビリティに関する最新知見の共有、東京海上グループのサステナビリティ取り組みに関する対話（意見交換や論議）を定期的に行っています。

さらに当グループでは、環境マネジメントによる省エネ・省資源の取り組みを推進しています。東京海上日動（本店）では1999年度からISO14001規格の環境マネジメントシステムを導入し、グループ各社（国内・海外）では、東京海上ホールディングスおよび東京海上日動と連携した独自の環境マネジメントシステムを導入し、毎年、気候関連リスクを含む環境課題の特定・評価の実施および環境目標の策定を行っています。

当グループは、ERMプロセスを通じて、新たなリスクにも適切に対応できるように、気候変動に関する政府間パネル（IPCC）シナリオ等を使用した分析・評価も行い、気候関連リスクも含む幅広い分野を重要なリスク管理の対象としています。また、移行リスクのエクスポージャーの把握や商品開発の態勢整備等を進めるとともに、これらの様々な変化に応じた商品・サービスを開発・提供しています。

当グループでは、リスクの概念を基軸とした意思決定をあらゆる局面に組み込み、リスク対比での資本の十分性とリスク対比での収益性を経営の意思決定の指標として活用し、企業価値を拡大していく「リスクベース経営（ERM）」を推進していますが、ERMでは、上述の気候変動下における台風リスクの変化といった研究結果や、降水量の増大に伴う洪水リスクの変化による保険損害額への影響等を考慮し、リスク管理を実施しています。

国内外トップマネジメントで構成される「リスクベース経営（ERM）委員会」では、グループを取り巻く重要なリスクの特定と対応方針の策定を行い、2019年度の重要リスクには、巨大風水災などの自然災害が含まれています。なお、重要なリスクの特定にあたっては、環境変化等により新たに現れてくるリスク（エマージングリスク）を含め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なっており、経済的損失額や発生頻度といった定量的要素だけでなく、業務継続性やレピュテーション等の定性的要素も加えて総合的に評価する態勢としています。さらに、巨大な自然災害など、低頻度ではあるものの、発生すれば影響が甚大なシナリオを用いて、ストレステストを実施しています。

一方、当グループでは、東京大学、名古屋大学および京都大学等と連携し、短期・中期・長期にわたる気候変動の保険事業に与える影響を研究し、気候関連リスクの特定・評価を行っています。例えば、当グループは、約100年先という将来気候下で、台風の平均強度の増大とともに、台風リスクが増大することを特定しました。東京海上研究所等では、将来気候下における、台風リスクの変化（IPCCRCP4.5およびRCP8.5シナリオ環境下）や降水量の増大に伴う洪水リスクの変化（RCP8.5シナリオ環境下）による保険損害額への影響を評価・算出しており、このようなシナリオ分析結果を参考にして、気候変動により深刻化する自然災害が保険引受に及ぼす影響を評価しています。

気候変動の影響による大規模な気象災害の増大により再保険料水準が大きく変動し、再保険料が高騰する可能性があります。当グループでは、グループベースの保有・再保険の最適化に努めており、自然災害リスクについては東京海上日動をグループの保有拠点として定め、国内外グループ各社が引き受けたリスクの一定割合については、グループ再保険を通じて東京海上日動に一元的に集約するとともに、グループとして適切な保有水準を超えるリスクは外部の再保険マーケットに一括して出再※しています。一括して出再することで規模の経済を活かした出再コストの削減を図っています。

※ 保険会社がほかの保険会社に保険金支払責任を転嫁することを「出再」といいます。

統合レポート2020「特集①地球規模の気候変動・自然災害の増加への対応」（P.26～27）
統合レポート2020「リスクベース経営（ERM）」（P.76～79）

## 指標と目標

「事業活動に伴う$CO_2$排出量」（Scope1+Scope2+Scope3）とマングローブ植林等による「$CO_2$固定・削減効果」を指標に、毎年グループベースでの「カーボン・ニュートラル達成」を目標とし、2013年度から2019年度まで7年連続で達成しました。2020年度以降も、その達成をめざしていきます。2019年10月に東京海上グループは、国際社会の期待に応え、国連「SDGsの目標14の達成に向けた海洋行動コミュニティ」に参画し、2007年に公表した「マングローブ植林100年宣言」を改定し、社会の皆様とともに、マングローブを基盤とした解決策の提供を通じて価値創出を目指す「マングローブ価値共創100年宣言」を公表しました。

また、東京海上日動では、2020年までに2006年のベースラインと比較して事業活動に伴う$CO_2$排出量を40％削減するという中期目標を設定しました。また、2006年のベースラインと比較して、2050年までに60％削減という長期目標も掲げています。

統合レポート2020「重要な社会課題／リスクと機会への対応」（P.22～25）

## 人権の尊重

経営理念の実践にあたって、社会的責任の観点で求められる行動原則として「東京海上グループサステナビリティ憲章」を制定し、ステークホルダーの人権の尊重・啓発に努めています。

### 基本的な考え方

東京海上グループでは、経営理念の実践にあたって、社会的責任の観点で求められる行動原則として「東京海上グループ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・社会の全ての人々の人権を尊重していくこととしています。

東京海上ホールディングスは、世界人権宣言やOECD多国籍企業行動指針、ILO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ことにより、「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。

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

**「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」（抜粋）**

〈対象範囲：東京海上グループ各社の役職員（派遣社員を含む）〉

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

**人権・環境の尊重**

お客様、役職員をはじめ、あらゆる人の基本的人権を尊重します。また、地球環境に配慮して行動します。

**・差別の禁止**

人権は、世界的に認められた価値基準です。性別、性的指向･性自認、年齢、職業、国籍、人種、思想、信条、宗教、社会的地位または門地等を理由とする差別や人権侵害は、決して容認しません。

**・ハラスメントの禁止**

セクシュアル・ハラスメント、パワーハラスメント等のいかなるハラスメントも認めません。

**・個人情報の取扱**

個人のプライバシーを侵害しないよう、関係法令および東京海上グループ プライバシーポリシーに従い、お客様の情報をはじめ、個人情報の管理には十分注意を払い、業務上必要な目的以外には利用しません。

**・地球環境への配慮**

地球環境の保護が重要な責務であるとの認識に立ち、関係法令および各種規制を遵守し、地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動します。

東京海上グループがお客様や社会のあらゆる「いざ」をお守りする強くやさしい存在であるためには、「社員一人ひとりが多様な価値観や働き方を認め合い、やりがいを感じ仲間とともにいきいきと働いている」ことや、「人権を尊重した行動を積み重ね、すべての人や社会から信頼される」ことが不可欠です。東京海上グループは、社内に人権尊重の文化を根づかせるため、「人権に係わる基本方針」に則り様々な取組みを行っています。

**人権に係わる基本方針**

1. 人権尊重を企業活動の重要な基準のひとつに位置付け、日常業務を通じてそれを実践することにより、「良き企業市民」としての社会的責務を果たす。
2. 人権感覚に優れ、人権尊重を実践できる社員を育成することにより、人権に裏打ちされた「お客様の信頼と満足」の実現に資する。
3. 人権尊重の文化を醸成することにより、社員ひとりひとりがお互いを尊重し、すべての社員が能力を十分に発揮することのできる「自由闊達な企業風土」を確立する。
4. この取り組みをグループ全体で推進することにより、東京海上グループの発展に寄与する。

また、世界各国・地域に共通するHuman Resource（人的マネジメント）に対する普遍的な理念・考え方として「Tokio Marine HR Policy」を策定しています。

**Tokio Marine Global HR Policy**

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

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

We believe that our people are the most important contributor to our company's success. We aim to attract and retain the best talent in every aspect of our business.
We value diversity and inclusion as we strive for global excellence, and we work hard to create a business environment where our people can achieve their full potential.
We have a transparent relationship with our people. For those who have both a passion and a challenging spirit, we encourage career development and personal growth.

## 人権尊重にかかるマネジメント態勢、および各種取り組み

東京海上ホールディングスは、グループ会社の業務運営に対して、人権・コンプライアンス・リスク管理の取り組み方針を策定の上、定期的にモニタリングを実施し、人権尊重に係る問題の把握リスクの対策を実施しています。

### ■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 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、改善策を講じています。

**（主な取り組み）**

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

**人権啓発推進体制**



**■人権啓発に関するモニタリングプロセス**

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全役職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（障がいが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

**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参加する職場内での人権啓発研修を実施し、差別やハラスメントのない活力ある企業風土を築いています。研修は社会課題を反映したテーマで行い、同和問題、LGBT（レズビアン、ゲイ、バイセクシャル、トランスジェンダー）やハラスメントなどの数々の人権問題をはじめ、「2015年英国現代奴隷法」に関する知識も含め広く学んでいます。

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100％受講を維持しているほか、役員セミナーはじめ階層別研修を実施しています。また、人権に関する最新情報やツールを社内イントラネットにて公開し、常時全社員が活用できるようにしている等、人権尊重文化の醸成に努めています。加えて、代理店に対しても、社員同様様々な研修ツールを提供し人権啓発研修の実施を促進しています。

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**

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（イラストを含む）や文言がないか、必要のない個人情報を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。

**■相談窓口（ホットライン）**

セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント等、人権問題の解決に向け、社内外の専門家が受け付ける相談窓口（ホットライン）を設置し、社員がより働きやすい職場環境を実現するよう努めています。

**■人権デューディリジェンス**

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

東京海上グループにとって、人権デューディリジェンスとは、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。東京海上グループは、2017年度にVerisk Maplecroft社および経済人コー円卓会議日本委員会（CRT日本委員会）の協力を得て、上記プロセスに沿って、東京海上グループの事業展開国を対象とした人権リスクアセスメントを実施し、リスク発生の防止に取り組んでいく人権課題を洗い出しました。

2020年度は、特定したリスクが発生する可能性やステークホルダーにとっての影響度（インパクト）を分析・評価するとともに、リスク発生防止策の策定に取り組んでいきます。

**■バリューチェーンでの人権尊重**

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。

バリューチェーンでのサステナビリティ>>

**■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してもらいたい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。

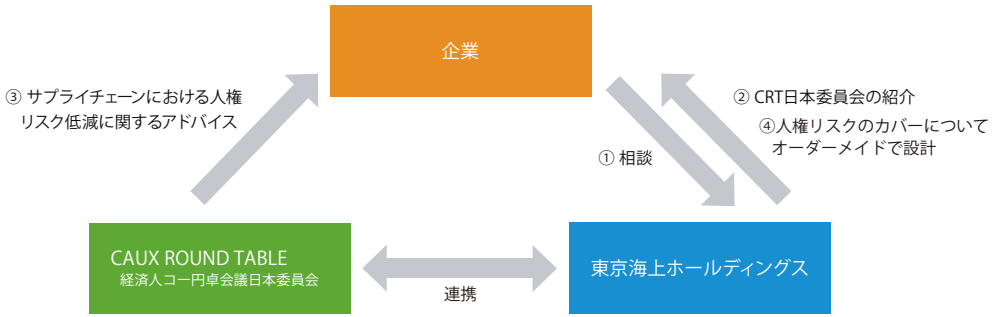
そこで、東京海上日動は、2017年度より特定非営利活動法人経済人コー円卓会議日本委員会（CRT日本委員会）と業務提携し、世界に拡がるグローバル企業のサプライチェーン内で発生するおそれのある強制労働や児童労働などの人権リスクを低減する取り組みを支援しています。

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。

これにより企業は、サプライチェーン関連の人権問題が発生した時に、大きなレピュテーショナルリスクに発展させないための迅速・的確な対応に要する諸費用を保険でカバーできます。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。




**■サステナブル投融資での人権尊重**

投資・融資においてESG（環境・社会・カバナンス）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（UNEP FI）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（PRI）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、投資・融資における人権への取り組みを強化していきます。

サステナブル投資を通じた安心して暮らせる社会づくり >>

## 2015年英国現代奴隷法への対応

東京海上グループは、奴隷労働および人身取引を解決すべき社会課題として捉え、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努めるとともに、さまざまなステークホルダーにもその解決に向けた取り組みを働き掛けてまいります。

**■2015年英国現代奴隷法**

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。

そこで、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、以下「奴隷法」）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（所在地が英国にあるか否かを問いません）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。

**■東京海上日動 2019年度 奴隷労働および人身取引に関する声明**

東京海上日動は、2015年英国現代奴隷法（UK Modern Slavery Act 2015、以下「奴隷法」）への対応として、「Slavery and Human Trafficking Statement for the fiscal year 2019（2015年度奴隷労働および人身取引に関する声明）」を次の通り公表しています。同社は、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

## 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を下表のように定義し、バリューチェーンと一体となったESG（環境・社会・ガバナンス）の取り組みを東京海上日動等を中心に実践しています。とくに人権尊重の側面では、「東京海上グループサステナビリティ憲章」に基づき、バリューチェーンにおける人権尊重と啓発に努めています。

パ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、取引先とともに社会的責任を果たすサプライチェーン・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。

**東京海上グループのバリューチェーン**

| 取り組み区分 | バリューチェーン | 対応するSCガイドライン※のカテゴリ |
|---|---|---|
| バリューチェーンマネジメント | 商品サービスの販売用いる媒体の製造、IT システム、コンサル、監査、事務用品 | （カテゴリ1）購入した製品・サービス |
| | オフィスのビル建設・維持・管理 | （カテゴリ2）資本財 |
| | 石油精製とその流通、電力事業者 | （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 |
| | 配送業者 | （カテゴリ4）輸送、配送（上流） |
| | 廃棄物処理業者 | （カテゴリ5）事業から出る廃棄物 |
| | 鉄道・バス・タクシー、宿泊施設 | （カテゴリ6）出張 |
| | 鉄道・バス | （カテゴリ7）雇用者の通勤 |
| | 配送業者 | （カテゴリ9）輸送、配送（下流） |
| | 代理店・廃棄物処理業者 | （カテゴリ14）フランチャイズ |
| 商品・サービス提供によるESG促進 | 個人・プロジェクト・企業への商品・サービスの提供 | （カテゴリ11）販売した製品の使用 |
| サステナブル投資 | 投資先 | （カテゴリ15）投資 |

※「サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量算定に関する基本ガイドライン」環境省・経済産業省

### 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、取引先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。

**■取引先とともに社会的責任を果たす**

バリューチェーンと一体となったESG実践のために、東京海上ホールディングスは東京海上グループと取引先が社会的責任を果たし、ともに持続的な発展を遂げることをめざしています。その実現に向けて、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､2～3 年に 1 回程度アンケート形式で「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、信頼関係に基づくより良いパートナーシップの構築に努めます。

### 外部委託管理に関する方針

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。

# 商品・サービス提供によるESG促進

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。

## 商品・サービス提供によるESG促進の調査・研究

**■気候変動に対する当社の基本的な考え方**

気候変動の物理リスク（気象災害）と移行リスク（法規制強化、テクノロジー進展）に対する、商品・サービスの提供への影響を研究しています。

気候変動に対する当社の基本的な考え方 >>
主要テーマ１／安心・安全を届ける「自然災害に負けない社会づくり」 >>

**■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/

## 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、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。

**［保険商品・サービス開発時のESGリスクへの対応］**

**■保険引受リスク管理におけるESG統合**

東京海上日動は、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するとともに、環境リスクや社会リスクを商品開発改定におけるリスクを小さくするためのチェックポイントとして追加しました。

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。

**■ESGリスクに関する共同研究**

東京海上グループは、自然災害リスクに対応し、お客様や地域社会の「安心・安全」につながる商品・サービスの提供を使命としています。そのために自然災害リスク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・サービス開発に活かし、防災・減災のノウハウを社会に広める活動を推進しています。

主要テーマ１／安心・安全を届ける「自然災害に負けない社会づくり」 >>

**［保険商品・サービスによるESGリスクへの対応］**

**■ESG・サステナビリティに関するコンサルティング**

中長期的な企業価値の向上のためには、財務的価値だけでなく、非財務的価値が不可欠だという認識が、近年、日本でも定着しています。環境・社会・ガバナンス（ESG）への関心が高まる中、企業にはこれまでの財務の側面を意識した経営に加えて、ESGの側面を意識した経営に対する期待が高まっています。東京海上日動リスクコンサルティングでは、SRI（社会的責任投資）ファンドの評価実績を活かして、ESG・環境経営に関する様々なコンサルティングサービスを提供いたします。

東京海上日動リスクコンサルティング「ESG・サステナビリティ」

**■クリーンエネルギー開発促進等による地球温暖化防止**

東京海上グループは、気候変動被害の拡大を抑止するためグループ各社で、再生可能エネルギーの施設検討と運用、環境汚染にかかわる賠償責任保険、ESG・サステナビリティに関するコンサルティング等の商品・サービスの提供を進めています。

主要テーマ２／地球を守る「クリーンエネルギー開発促進等による地球温暖化防止」 >>

**■「環境賠償責任保険」の販売**

米国のPhiladelphia Insurance Companiesでは、環境規制への遵守ニーズおよび汚染物質の排出による利益損失への対応として、製造・加工業、建設業、環境関連事業者や環境コンサルタント、製薬業、電気・配管工事業、ホテルや不動産業等のお客様に、環境汚染に関わる賠償責任を含む各種リスクを補償する「環境賠償責任保険」を販売しています。

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




Philadelphia「Environmental Products」

## 金融商品初、自動車保険でエコマーク認定を取得

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

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

※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




トータルアシスト自動車保険
認定番号：10147001
この自動車保険はWeb約款選択等により
地球環境保護活動に貢献しています。




## 自動車事故修理時の環境配慮

東京海上日動および日新火災は、自動車保険による事故車修理時に、お客様にご協力いただきながら、環境に配慮した修理を行う取り組みを進めています。事故で損傷した部品が修理できる場合は、お客様のご同意を前提に、部品を交換せずに修理して継続使用する、もしくはリサイクル品・リビルト品による部品交換を行うなどの取り組みを行い、産業廃棄物の削減と資源の有効利用に取り組んでいます。

取り組みのさらなる推進のため、2011年10月に日本損害保険協会が会員保険会社とともに行った「リサイクル部品活用宣言」の趣旨に基づき、社有車修理時にも原則としてリサイクル部品を利用することや社員の私有車におけるリサイクル部品の利用推進等を実施しています。

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

日新火災「アサンテ」




### ■お客様の「健康経営」を支援するために

東京海上グループでは、グループで蓄積した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。例えば、実効性の高い健康増進施策の策定とPDCAサイクルの実現に向け、企業および健康保険組合が保有する健康診断レセプトデータ等の分析を通じた健康課題の定量評価、健康経営を推進する上で欠かせない社内の各種体制整備、課題に対する有効な健康増進施策の実施をご支援しています。

主要テーマ３／人を支える「みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり」 >>

### ■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。このプログラムでは、従業員のストレスチェックの結果をふまえた従業員への個別フォローアップをはじめ、休職時・復職時のケア、再発防止、組織のストレスレベル傾向分析やメンタルヘルス体制構築のコンサルティングまでを、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。

主要テーマ３／人を支える「みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり」 >>

## サステナブル投資を通じた安心して暮らせる社会づくり

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。

### サステナブル投資の調査・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/

**■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/

### サステナブル投資を通じた安心・安全でサステナブルな未来づくり

東京海上グループは、東京海上日動や東京海上アセットマネジメントを中心に、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2020」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。

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/pdf/TMNF_2020_d.pdf
（PDF／5.1MB）

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。

**＜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、投資先企業の財務的要素のみならず、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、責任ある投資を受託者責任に即して実行するとともに、投資先企業に対して能動的な働きかけを行うことで当該投資先企業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。

また、東京海上アセットマネジメントでは、財務的要素と非財務的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、より精度の高い企業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評価項目であり、すべてのアセットクラスにおいてガバナンスを企業評価の重点に位置づけるとともに、環境・社会等の非財務的要素についても適切に考慮していく方針です。

https://www.tokiomarineam.co.jp/company/responsible_investment/

■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 投資企画を行い、取引を執行するコーポレート運用部・投資運用部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 投融資に係る取組・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、各資産の運用担当者等で構成する責任投資委員会（委員長：運用本部長）を設置し、同委員会で責任投資に関する方針の策定やプロセスの整備等を行っています。また、議決権行使に関する基本方針やガイドラインの策定等も同委員会が担当しています。今後も機関投資家が果たすべき責任投資への理解を深め、環境・社会・ガバナンス（ESG）等の課題を総合的に考慮した投資を通じて、機関投資家としての責任を果たして参ります。

■「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、同コードの改訂に合わせて、当社の「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、同コードの改訂に合わせて、当社の「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」

## 議決権の行使と議決権行使結果の開示

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（PDF／188KB）

＜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組状況と自己評価（2020 年 7月31日）（PDF／891KB）

国内株式の議決権行使結果の個別開示

※2020年1-3月期結果

## サステナブル投資を通じた価値創出

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。

■「グローバルSDGs株式ファンド」の提供

東京海上アセットマネジメントでは、世界的な経済成長や人口増加等を背景に、維持・向上が求められている以下の社会課題に関連する世界各国の株式に投資する投資信託商品「グローバルSDGs株式ファンド」を、2007年12月から提供しています。

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

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

同社では今後も、運用プロセスにESG課題の視点を取り入れながら、長期的な投資成果の向上に努めつつ、機関投資家としての社会的責任を果たしていきます。

**■再生可能エネルギーファンドの提供**

東京海上アセットマネジメントでは、我が国のインフラを対象とした投資商品として、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、太陽光・風力などの再生エネルギーを普及・拡大させていく観点から、2012年7月より「再生可能エネルギーの固定価格買取制度」がスタートしています。同制度では買い取り価格の一部を国民をはじめとする全ての電気利用者が負担しますので、同制度を活用する当ファンドでは、主要投資家である企業年金を通じてその投資収益が国民に還元される仕組みをめざしました。

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

**■対話型の日本株ファンドの提供**

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》が公表され、責任投資の観点から、機関投資家と企業との対話（エンゲージメント）の重要性がますます強まってきています。東京海上アセットマネジメント（TMAM）では、これに先駆け2012年3月にGO Investment Partners（GO）※とともに、対話型ファンド「TMAM-GOジャパン・エンゲージメント・ファンド」の運用を開始しています。

同ファンドでは、強い中核事業を有する中小型株式を中心に投資を行いますが、日本の企業風土を十分理解したうえで、投資先企業との対話（エンゲージメント）を進めることで、投資家と企業との相互理解を深め、長期的な企業価値向上に取り組んでいます。

※ GO Investment Partners（GO）
本社をロンドンに置く独立系運用会社。GOの創業者は対話型ファンド運用における先駆けであり、投資先企業との友好的な対話（エンゲージメント）を通じて、長期的な企業価値向上に取り組む投資戦略に特徴があります。

東京海上アセットマネジメント

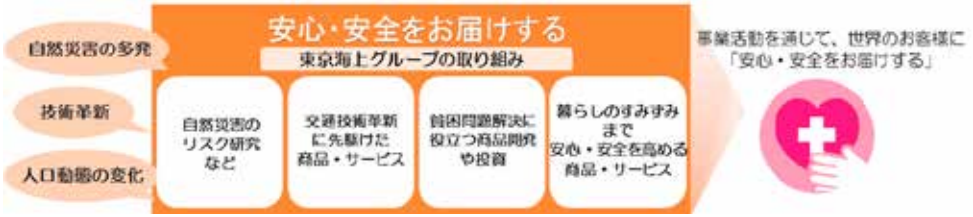
**■日本初の「がん治療」に特化したファンドの提供**

SDGs（持続可能な開発目標）の達成に貢献する取り組みとして、「がん」という社会的課題の解決に多大な貢献（インパクト）を及ぼす可能性が高い企業に投資をする「東京海上・がんとたたかう投信（為替ヘッジなし）／（為替ヘッジあり）」を2019年7月に設定しました。

日本初の「がん治療」に特化したファンドの提供 >>

# 主要テーマ１／安心・安全をお届けする






## サステナビリティ・ESGハイライト

| | | | |
|---|---|---|---|
| ドローン撮影画像のAI解析により、損害サービスを迅速化しました。 | 気候変動・自然災害リスクに対応するため、産学連携研究を継続しました。 | お客様をお守りするオリジナルのドライブレコーダー「ドライブエージェント パーソナル」に、新機能「事故状況再現システム」を導入しました。 | 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ラウンジ「Tokio Cyber Port」を開設しました。 |

世界には、大規模自然災害の多発や人口動態の変化、所得格差、貧困等の社会課題があり、日本においても、災害に強いまちづくり（防災・減災）、少子高齢化、技術革新等の課題が表面化しています。これらの課題は、保険事業を取り巻くリスクに大きな変化をおよぼす可能性があります。

東京海上グループでは、こうしたさまざまなリスクからお客様や社会の皆様をお守りし、リスクへの対応をビジネスチャンスとしても捉えるために、主要テーマとして「安心・安全をお届けする」を設定しました。自然災害リスク研究や安心・安全に役立つ商品・サービスの提供から、安心・安全に役立つ地域・社会貢献活動に至るまで、事業活動全般を通じて安心・安全でサステナブルな未来の創造に取り組んでいます。

**サステナビリティマテリアリティ（重要課題）**

- 安心・安全に役立つ商品・サービス
- 気候変動・自然災害
- 技術革新
- 少子高齢化・人口動態
- 地域・社会貢献活動
- 商品・サービス提供におけるESG推進

### 自然災害に負けない社会づくり

東京海上グループは、自然災害リスクに対応し、お客様や地域社会の「安心・安全」につながる商品・サービスの提供を使命としています。そのために自然災害リスク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・サービス開発に活かし、防災・減災のノウハウを社会に広める活動を推進しています。また、罹災後においても、保険金の迅速なお支払いや事業を早期復旧するサービスにも力を入れています。

### 交通技術革新を活かして安心して暮らせる社会づくり

東京海上グループは、損害保険商品とサービスを通じて交通に関わる安全・安心のご提供を使命としています。東京海上グループでは、交通技術革新に先駆けた、保険商品・サービスの提供を通じて、交通リスクへの備えや交通事故防止に貢献していきます。

### ライフスタイルや社会の変化に応じてくらしの安全を高める

東京海上グループは、拡大するインバウンドマーケットに対応する国内事業者向けのサービスを展開し、グローバル化・技術革新に伴う、企業のガバナンスリスク・サイバーリスクに対応するサービスも提供し、暮らしのニーズに合った包括的な保証の提供を進めています。また、インターネットやスマートフォン等を通じて、自然災害の情報をお届けしたり、事故の際の受付を円滑にする工夫を進めています。

### 貧困のない社会づくり

東京海上グループは保険業で培ったノウハウをいかし、インドにおいて天候保険やマイクロ・インシュランスを開発・販売する等、低所得層における保険へのアクセスを促進することで、世界の貧困問題の解決に貢献したいと考えています。




サステナビリティアプローチの実施例（安心・安全をお届けする）

**創出価値　保険事業を通じた世界のお客様や地域・社会への安心・安全の提供**

**気候変動がもたらす「リスク」と「機会」**

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

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

2007年には、気候変動に関する科学的な研究をまとめる「気候変動に関する政府間パネル（IPCC）」が、気候変動の認知度向上への貢献を認められノーベル平和賞を受賞しました。

IPCCは1988年の設立以降、気候変動の現状、原因、影響、適応・緩和策を評価報告書等の形で示し、2012年に発表した「気候変動への適応推進に向けた極端現象及び災害のリスク管理に関する特別報告書」の中では従来の内容に加え、気候変動への適応、災害リスク管理の重要性を説きました。

2013年から2014年にかけて発表された「IPCC第５次評価報告書」では、過去の報告書で議論してきた内容はもちろんのこと、食料や所得等に与える影響をより詳細に定量評価したものを示し、政策決定者へ訴えかけています。

また、第２作業部会報告書では、グローバルレベルで顕著なリスク要因として、河川の氾濫および沿岸地域の海水浸水による洪水に加え、異常気象災害が重度・頻度を増すことから、影響を受ける経済セクターの一つとして保険システムが挙げられています。

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

- 東京大学・名古屋大学・京都大学等との産学連携による気象災害リスク研究の推進
- 太陽光等の再生可能エネルギー設備に関する投資ファンドの設定、保険・コンサルティングサービスの提供
- 先進国や途上国の気象災害リスクをカバーする保険・リスクマネジメントサービスの提供
- 開発途上国・地域の農業従事者が異常気象に備えるための保険の提供
- 金融安定理事会・気候関連財務ディスクロージャータスクフォースの取り組みを通じた投資判断に資するディスクロージャーを促す政策提言に向けた取り組み
- 災害リスクファイナンシングと保険のしくみを活用した持続可能な社会づくり
- 気象災害リスクに関する啓発・教育活動

## 自然災害に負けない社会づくり

国際社会における災害課題の解決と被害軽減は、当社がその解決に取り組むべき課題です。

自然災害リスク研究や国際イニシアティブへの参画により蓄積した自然災害や防災・減災に関する知見を、将来にわたってお客様や地域社会の「安心・安全」につながる商品・サービスの開発や提供に生かすとともに、子どもたちや企業への事前の防災啓発活動等を通じて災害や防災・減災に関する知見を社会に広める活動を推進しています。

また、罹災後においても、保険金の適切かつ迅速なお支払いや被災企業の事業活動の早期復旧支援サービスに力を入れています。東京海上グループは、多様な商品サービスや防災啓発活動、義援金や災害ボランティア等の取り組みを通じて、罹災前後の備えにもトータルに応えることで、安心・安全で強靭な自然災害に負けない社会づくりに貢献したいと考えています。

東京海上日動は、令和２年度第1回国土強靭化貢献団体認証（レジリエンス認証）（「事業継続」は2016年度第1回で認証）「社会貢献」に適合となりました

レジリエンス認証 事業継続および社会貢献 認証・登録番号 J0000001

### ❖「自然災害に負けない社会づくり」に向けたアクション

**【マテリアリティ：安心・安全に役立つ商品・サービス】**

**1. お客様の「いざ」を支えるさまざまな取り組み >>**

東京海上グループは、震災・災害の発生時に一日も早く安心をお届けするために、被害の受付に万全の対策をとっています。また、災害に関連する商品・サービス、および早期復旧支援策サービスを通じて、すべての人や社会に安心と安全を提供していきます。

**2.「気候変動・自然災害」リスクを研究し、商品・サービス企画につなげる >>**

東京海上グループは、将来にわたってお客様や地域社会の「安心・安全」につながる商品・サービスを提供するため、産学連携による気候変動・自然災害リスクの研究を推進しています。さらに、世界の保険会社等とも連携し、経済・社会生活に与えるリスクの低減や緩和につながるマルチステークホルダーダイアローグを行っています。

**3. 災害復旧と事業継続を支援する商品・サービスの提供 >>**

東京海上グループは、震災・災害からの教訓をふまえ、未来の災害に備える手助けのために、新たなリスクに対応する商品・サービスの開発・提供を推進しています。

**【マテリアリティ：地域・社会貢献・啓発教育活動】**

**4. 地域社会貢献 >>**

東京海上グループは、震災・災害からの教訓をふまえ、未来の災害に備える手助けのために、産学連携先の研究機関等とともに、子どもたちや企業への防災啓発として、メディアを通じた防災情報発信や、児童と一般向けの防災セミナー等を実施しています。また、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。

### ❖記載内容とSDGsとの関連

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
| 1 | 1.5　気候変動に関連する極端な気象現象災害への脆弱性の軽減 | ・産学連携気候変動・自然災害リスク研究 |
| 9 | 9.a　小島嶼開発途上国への金融の支援強化を通じて、開発途上国における持続可能かつ強靭（レジリエント）なインフラ開発を促進する | ・「世界防災フォーラム」および「防災推進国民大会」を通じた社会への提言 |
| 11 | 11.5　水関連災害などの災害による死者や被災者数を大幅に削減する商品サービス企画／研究気候変動・気象災害リスクに適応できる社会をつくる | ・産学連携気候変動・自然災害リスク研究<br>・大規模災害時の事故対応サービス<br>・ベルフォア社との提携による「災害早期復旧サービス」<br>・中小企業向けのBCP策定支援プログラムを提供 |
| | 11.b　仙台防災枠組 2015-2030に沿って、総合的な災害リスク管理の策定と実施を行う | ・防災の知識を子どもたちに伝え、次の災害に備えのためのぼうさい授業<br>・JFN38局と「災害時における地域情報ネットワーク」協定を締結 |
| 13 | 13.1　気候関連災害や自然災害に対する強靭性（レジリエンス）を高める | ・大規模災害時の事故対応サービス<br>・事業継続マネジメント（BCM）構築支援コンサルティング<br>・自然災害コンサルティング<br>・「パーソナライズド動画」を活用して台風や集中豪雨に備える |
| | 13.3　気候変動の緩和、適応、影響軽減及び早期警戒に関し教育、啓発する | ・防災の知識を子どもたちに伝え、次の災害に備えのためのぼうさい授業<br>・自然災害リスクセミナー |
| 17 | 17.16　持続可能な開発のためのグローバル・パートナーシップを強化する | ・ジュネーブ協会「気候変動と新たな環境課題」ワーキンググループへの参加<br>・気候変動イニシアティブのClimateWise（本部：英国）に参加 |

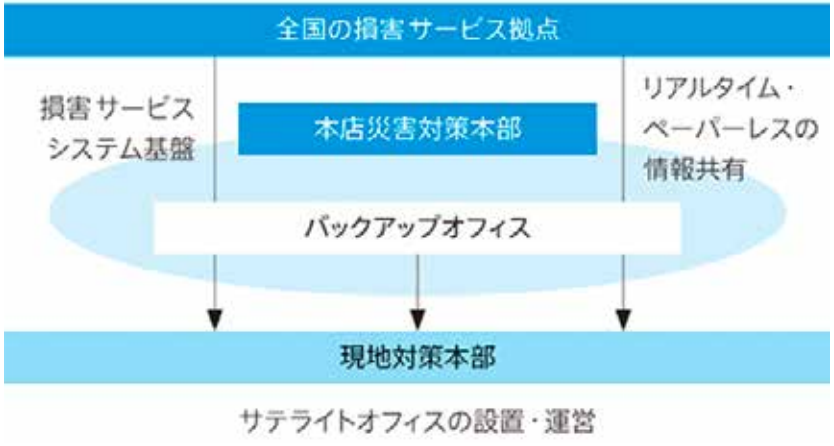
## 1. お客様の「いざ」を支えるさまざまな取り組み

### ■1日も早く安心をお届けするために

「お客様や社会の『いざ』を支える強くやさしい存在でありたい」。これが東京海上グループのすべての活動に共通する思いです。

2019年度は、台風や水害といった多くの自然災害が発生し、日本全国に甚大な被害をもたらしました。東京海上日動では発生直後から災害対策本部を設置し、お客様に一日でも早く保険金をお届けできるよう、初期対応・各種事務などを集約したバックアップオフィスを設置し、平時よりも多くの件数に対応できる損害サービス体制を早期に立ち上げました。現地に派遣された社員、鑑定人、アジャスター（損害調査員）が被災されたお客様を訪問し、被害を受けた物件の状況確認を行う等、全社を挙げて対応しました。

**大規模災害における損害サービス態勢**





本店災害対策本部


サテライトオフィス

### ■ドローンとAIを活用した保険金支払いに関する取り組み
### ～ドローン撮影画像のAI解析により損害調査・修理費の算出を迅速化～

近年の自然災害の大規模化や多発化等により、個人の住宅や家屋だけではなく、企業のお客様が所有・管理する工場や倉庫でも、大きな被害が発生しています。このような場合、被害の状況を確認する対応においては、保険会社の査定担当者や損害鑑定人が現地で立会調査を実施し、被害の状況の調査結果、現場の写真、被害額の見積書等を元に、保険金の額を算定・精査し、お支払いたします。工場や倉庫では、とくに屋根や屋上の被害を確認する際に、担当者の危険を伴うことから、くわしい損害調査が容易でない場合があります。また、大規模な物件になると、査定担当者が全ての損傷箇所を調査するまでに一定の時間を要していました。

上記の理由から、東京海上日動はドローンのようなテクノロジーを活用し、正確かつ迅速に損害調査から修理費の算出を行い、お客様に保険金をお支払いする取り組みを検討してきました。ドローンで撮影した複数の画像を機械学習させ、人工知能（AI）で解析することで、迅速に損害調査から修理費の算出までを行う取り組みを2019年6月より開始しました。ドローンで撮影した工場や倉庫等の空撮画像を繋ぎ合わせて、正確に損害箇所や損害状況が把握できる画像データを作成します。作成した画像データをAIが解析し自動的に損傷を検出し、修理業者・損害鑑定人等と連携し損害額を迅速に算出します。

AIには、お客様からの同意に基づき撮影した大量の画像データ、及び損害鑑定人等による画像診断結果を学習させることで、精度を向上させることができます。ドローンによる空撮画像をAIが自動で解析し損害額の算出までを行うことで、被害に遭われたお客様からお見積り等を受領し、同社の損害鑑定人が報告書を作成する工程を大幅に効率化することができます。鑑定人による調査で、通常1カ月程度を要する保険金のお支払い期間を大幅に短縮し、被害に遭われたお客様に、迅速に保険金をお支払いできます。

また、損害鑑定人の繁忙度が増すことが想定される広域災害の発生時でも、ドローンによる損害調査を導入することで、より迅速かつ多くのお客様の物件に損害調査を実施することができます。本取り組みは、主に企業が所有・管理する工場や倉庫等で発生した損害に対して実施していきますが、今後、個人の住宅・家屋などの被害に対しても応用できるかを検討していきます。

### ■リアルタイムに被害状況を確認する技術の導入

東京海上日動は、SightCall, Inc.と業務提携し、2019年7月より、Webブラウザ上で映像を共有しながら対話を行うリアルタイムコミュニケーションシステム（以下「WebRTC」）を、事故や災害による建物等の被害状況の確認時に導入しました。WebRTCとは、写真や動画を被災現場と遠隔地のオフィスの双方向のコミュニケーションをとることが可能なシステムです。これにより、

例えば台風や豪雨などが発生した際に、被災現場にいるお客様や代理店と、オフィスにいる東京海上日動社・社員や鑑定人等とをリアルタイムで接続できるようになるため、現場訪問するまでお客様をお待たせしたり、必要書類の再提出によりお手間をかけることなく、早期かつ正確に被害状況を確認することが可能となり、お客様への迅速な保険金お支払いにつながると考えております。

東京海上日動は引き続き、お客様に寄り添った損害サービス対応を行っていくと共に、最先端のテクノロジーを活用することで、更なるお客様満足度の向上に向けて取り組んで参ります。

**■ベルフォア社との提携による「災害早期復旧サービス」**

東京海上日動は、災害復旧分野で高い専門技術を有するベルフォア社と提携し、企業のお客様向けに「災害早期復旧サービス」をご提供しています。原則として、すべての事業者向け火災保険に「安定化処置費用補償特約」を付帯しており、ベルフォア社の災害早期復旧サービスを、一定の条件のもとでお客様に追加負担なくご利用いただくことが可能です。

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

**<ベルフォア社を活用した災害復旧の流れ>**

**ステップ 1）災害汚染確認**

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

↓

↓

**ステップ 2）緊急安定化処置**

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

↓

↓

**ステップ 3）最適な復旧計画のご提案**

最適な復旧計画をお客様にご提案します。

↓

↓

**ステップ 4）ベルフォア社による本格修復**

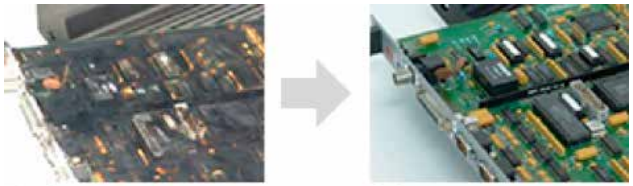
本格的な復旧作業では、火災による煙・ススや洪水の泥等で汚染された建物や設備に対して特殊な汚染除去技術、ノウハウ、独自開発のケミカル等を駆使して修復作業を実施します。

**＜ベルフォア社の代表的な特殊技術＞**

ベルフォア社は、従来は新品交換しか方法がないと考えられていた被災した機械・設備等を、精密洗浄等により罹災前の機能・状態に修復します。これにより、特に機械・設備等が新品交換に長時間かかる特注品等の場合、お客様の事業中断期間を大幅に短縮することが可能となります。

**1. 精密洗浄**

設備を分解し、電子基盤をベルフォア独自開発のアルカリ洗浄剤・脱イオン水で洗浄、真空チャンバーで完全乾燥させて再組み立てする技術



Before　　After

**2. 超音波洗浄**

独自開発の錆除去剤を入れた超音波洗浄槽に腐食した金属設備等を入れて短時間の内に腐食の除去を行う技術



Before　　After

**3. すす除去フィルム（Soot Removal Film=SRF）**

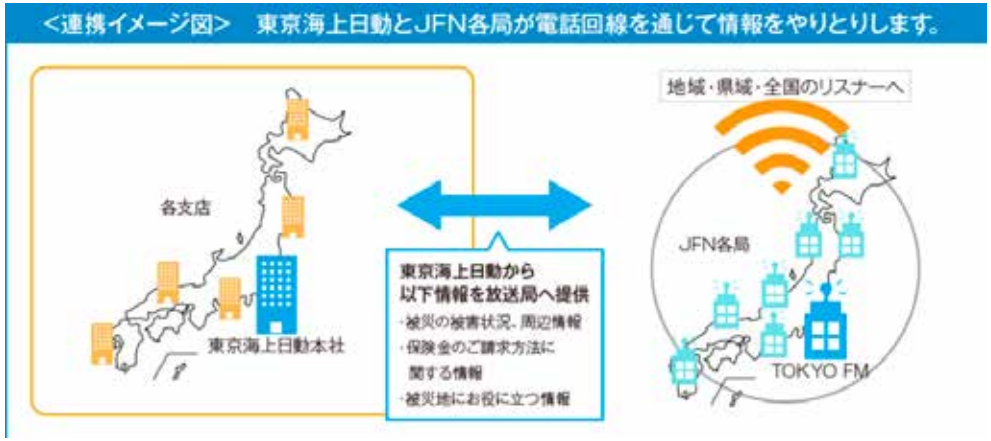
天然ゴム主成分の液体を汚損した壁面や天井面に吹付けし、乾燥させてフィルム状になったものを剥がすことで、水を使用しないで汚染除去する技術



吹付け作業　　剥がし作業

**■災害時における地域情報ネットワーク**

2014年8月、東京海上日動はJFN38局と「災害時における地域情報ネットワーク」協定を締結しました。この締結により、地震などの災害発生時には、当社とJFNの各FM局が電話回線を通じて、被災地の周辺情報・被害情報や保険金のご請求に関する情報を、被災地のみならず県域・全国に発信します。地域住民の皆様の安全確保や、復旧・復興のための支援に役立てることをめざしています。




## 2.「気候変動・自然災害」リスクを研究し、商品・サービス企画につなげる

東京海上グループのサステナビリティマテリアリティでもある「気候変動・自然災害」リスクへの対応は、世界の保険業界が中長期的な経営課題として取り組むべき大きな課題です。

東京海上グループは、東京大学、名古屋大学、京都大学および東北大学との産学連携「気候変動・自然災害リスク研究」を通じて防災・減災に関する科学的知見を高め、確率論的リスク評価手法を構築するなどリスクモデルによる計測手法を高度化し、より精緻にリスク量を把握できるように努めています。

また、先進国のみならず特に気候変動・自然災害の影響に脆弱な途上国・地域において、世界防災指針「仙台防災枠組 2015-2030」に沿って、保険制度やリスクマネジメントの考え方を普及させていくことも重要であると考えています。

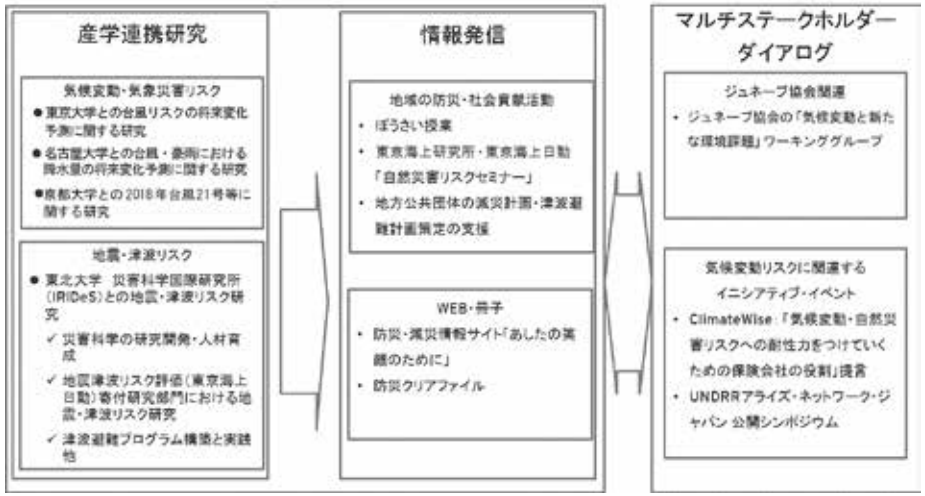
そのため、産学連携研究成果の社会還元や、UNDRR災害に強い社会に向けた民間セクター・アライアンスやジュネーブ協会・巨大災害と気候リスクワーキンググループ等の国際イニシアティブへの参加を通じたグローバルな災害課題の解決と被害軽減に取り組んでいます。

**■気候変動・自然災害がもたらすリスクをおさえ、適応できる社会をつくる**

2015年12月に行われた国連気候変動枠組条約第21回締約国会議において、2020年以降の気候変動に係る国際枠組みとしてパリ協定が採択されました。パリ協定では、世界共通の長期目標として世界全体の平均気温の上昇を工業化以前よりも2℃を下回るものに抑えることが示され、2015年3月に仙台で開催された第3回国連防災世界会議で採択された「仙台防災枠組 2015-2030」についても言及されました。現在、気候変動による自然災害リスクの増加が懸念されており、災害課題の解決と被害軽減をめざす東京海上グループとしても、パリ協定の目標を認識し、その目標達成に貢献したいと考えています。

温暖化等の気候変動によって、将来発生する気象災害の頻度や規模が大きく変わってしまう可能性があると考えられています。その場合、過去の統計データに基づいた分析だけでは適切なリスク評価ができず、保険料率の算定や大規模災害の保険金支払いへの備え等に大きな影響をおよぼすこととなります。

そこで、東京海上グループでは、産学連携により気候変動・自然災害リスク・地震・津波リスクを研究し、その成果を防災会議・フォーラムで発表するとともに社会貢献活動にも活用し、情報発信しています。また気候変動に関連するイニシアティブ・イベントにも積極的に参加し、産学連携研究の成果や取り組みを世界に発信し、最新の研究活動を共有し、防災推進について論議するマルチステークホルダーダイアローグを実施しています。



《気候変動・自然災害リスク研究》

**■気候変動・気象災害リスクに適応できる社会をつくる**

東京海上グループは、従来のリスク評価手法をベースに、気候変動に伴う将来変化の予測等の気象学的なリスク評価手法を組み合わせることで、気候変動・気象災害リスク評価の高度化をめざしています。

**気候変動に適応する商品・サービスの提供につなげる**

気候変動に伴う気候の変化や自然のゆらぎが大きくなることで、自然災害被害の増加が懸念されています。東京海上グループは、事業活動を通じて、気象災害を含む災害課題の解決と被害軽減に向けた取り組みを推進していますが、気候の変化や自然のゆらぎの増加に伴い、過去の災害や保険事故に関するデータ活用だけでは、気象災害リスクを必ずしも適切に評価できなくなり、気象災害リスクを補償する保険商品・サービスをこれまで同様にお客様や地域社会に提供できなくなるおそれがあります。

そこで東京海上グループでは、世界トップクラスの科学者や研究者と連携し、気候変動・気象災害リスク研究を推進し、研究成果やその他のさまざまな知見を広く社会に還元するとともに、保険グループとして、お客様や地域社会に保険商品や関連サービスをサステナブルに提供することにつなげたいと考えています。

東京海上グループは、これからも、世界トップクラスの科学者や研究者とともに産学連携による気候変動･自然災害リスク研究を推進し、それらにより得られた知見を積極的に活用していきます。

**東京大学との共同研究　－気候モデルを用いた台風リスクの将来変化等の予測－**

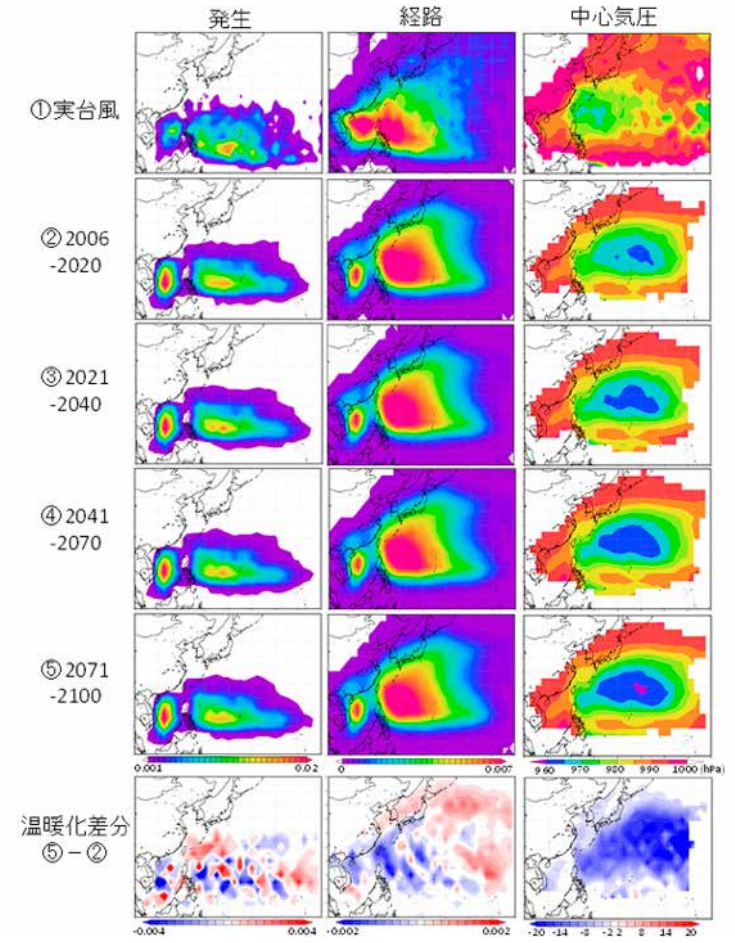
• 東京海上研究所は、地球温暖化による台風リスクの将来変化を予測することを目的として、東京大学と共同で、台風の将来変化を推定するために独自に開発した「確率台風モデル」を用いた研究を行ってきました。

近年では、地球温暖化が台風リスクに与える影響評価だけでなく、年間の台風傾向の予測に関する研究にも取り組んでいます。

• 共同研究先である東京大学大気海洋研究所は、以前から、観測データと気候モデルによるシミュレーション結果の総合的な解析を通じて、気候変動をはじめとした気候システムに関わる研究に取り組んでいます。

気候変動に関する最新の知見が集約されたIPCC評価報告書の作成に際して、木本昌秀教授をはじめとする複数の研究者が主要執筆者として参画し、その研究成果が大きく取り上げられる等、同大学は世界的にも高い評価を得ています。

• 下の図は、「確率台風モデル」を用いて、世界各機関の気候将来予測データから地球温暖化が台風に与える影響を推定したものです。この図から、将来的に「台風の経路が東寄りになること」と「台風が強くなること」等の可能性が読み取れます。



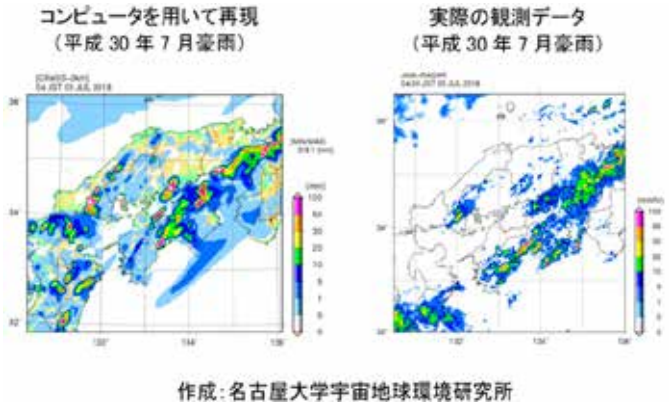

温暖化差分の図（最下段）において、発生および経路の図では、青が「将来、台風が減少する場所」、赤が「将来、台風が増加する場所」を示しています。中心気圧の図では、青が「将来、中心気圧が低下する場所」を表しています。

**名古屋大学との共同研究 – 地球温暖化に伴う降水傾向の変化の分析 –**

• 東京海上研究所は、台風や豪雨などの気象現象が、気候変動に伴ってどのように変化するかを予測することを目的として、名古屋大学と共同で、地球温暖化に伴う降水傾向の変化について研究しています。

• 東京海上研究所の共同研究先である名古屋大学宇宙地球環境研究所の坪木和久教授は、雲や降水などの詳細なシミュレーションを行うことのできる高解像度モデルを開発し、豪雨や台風などのメカニズムについて研究を進めています。例えば、下の図は、平成30年7月豪雨を名古屋大学の高解像度モデルで再現した結果です。左図のシミュレーション結果は、右図の実際の降水量をよく再現できていることがわかります。

• 東京海上研究所では、現在、坪木教授と共同で大規模アンサンブル実験結果「d4PDF」を活用し、将来気候下での豪雨の傾向の調査・分析を進めています。




作成：名古屋大学宇宙地球環境研究所

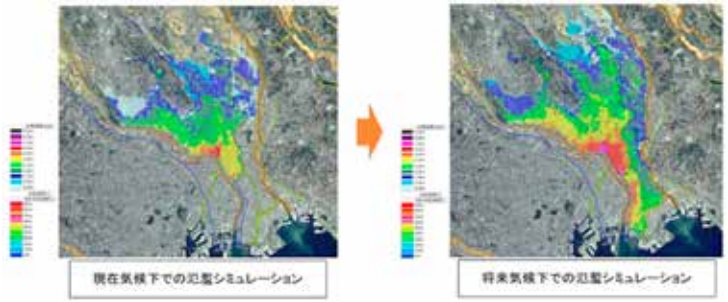
**京都大学との共同研究 – 将来気候下での水災リスク評価 –**

• 東京海上研究所は、将来気候下での水災リスクの変化を定量的に評価することを目的として、京都大学と共同研究を行っています。名古屋大学との共同研究で得られた将来気候下における降水量予測のノウハウも活用し、将来気候下の水災リスクの評価手法について研究を進めています。

• 京都大学（防災研究所、大学院工学研究科）には、東京海上研究所の共同研究者である中北英一教授や立川康人教授をはじめ、本分野のトップクラスの研究者が在籍しています。東京海上研究所は京都大学とともに、国内河川を対象として、降雨データをもとに河川流量を算出する降雨流量モデルを構築してきました。

下図（次ページ）は、荒川を対象に、大規模アンサンブル実験結果「d4PDF」の降雨データをもとに河川流量を算出し、降雨流出モデルを用いて算出した流量をもとに氾濫シミュレーションを行った結果です。温暖化の進んだ将来気候下（右図）では、現在気候下（左図）と比較して浸水面積が拡大し、浸水深も深くなっています。

• 現在は、海外河川の降雨流出モデル構築をめざし、タイの河川を題材に研究を進めています。




**学会等での研究発表**

上記の研究で得られた成果は、学会発表等を通じて広く発信していきます。

• 日本気象学会では、2008年度から継続的に、東京大学、名古屋大学および京都大学との共同研究の成果を発表しています。

• 水文・水資源学会では、2013年度から名古屋大学および京都大学との共同研究の成果を発表しています。

• 日本保険学会では、2017年度から名古屋大学および京都大学との共同研究の成果を発表しています。

**［代表的な発表例］**

水文・水資源学会発表ポスター（水災リスク研究）（PDF／1.8MB）

**■ 地震・津波リスクをおさえ、適応できる社会をつくる**

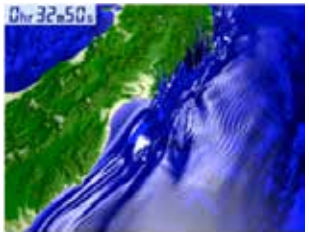
近年、チリ地震・スマトラ島沖地震・四川大地震・東日本大震災、熊本・北海道胆振東部地震等，国内外で「巨大災害」が発生し、甚大な被害を受けています。東京海上グループは、こうした状況をふまえて、これまで損害保険やリスクコンサルティングのビジネスで培ったノウハウ・データを結集し、社会の安心と安全につながる取り組みを進めています。

**東北大学 災害科学国際研究所と連携した「地震・津波リスク研究」**

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

• 連携研究先の東北大学(災害科学国際研究所 地震津波リスク評価(東京海上日動)寄附研究部門)は、今村文彦所長・教授、山下啓准教授、アナワット・サッパシー准教授、保田真理プロジェクト講師をはじめとして、地震津波リスク評価および地域における防災・減災に向けた活動を行う研究者を有しています。

これまで、東日本大震災の被害実態やこれまでの巨大地震における津波を評価し、国内外における社会での脆弱性や防災力を考慮した津波リスクの評価手法の研究、そしてこれらの知見を広く社会に提供するためにセミナーや防災教育ツールの開発等を実施してきました。



津波シミュレーションモデルイメージ
出典：東北大学 災害科学国際研究所



東北大学災害科学国際研究所 寄附研究部門

・2012年4月からの活動は、2015年3月11日に行われた、環境省「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)」の定時総会において、第3回「グッドプラクティス（保険部門）」に選定されました。
・下図1は、2011年東日本大震災での津波による宮城県気仙沼市付近に来襲する津波のシミュレーションになり、瓦礫などの漂着物の分布、津波堆積物の発生量の推定が可能となり、複合被害の予防措置や事後の対応計画の策定に資するデータ提供に貢献します。
・下図2は、過去400年の間に世界各地で確認された津波ハザードを示したものとなり、過去の津波でだけでなく、将来起こり得る津波を検討する必要性を示しています。
・2015年4月から実施している海岸林の津波減災効果に関する研究活動は、2017年3月に一般社団法人レジリエンスジャパン推進協議会主催『ジャパン・レジリエンス・アワード（強靭化大賞）2017』にて「グリーンレジリエンス大賞」優良賞を受賞しました。

また、2018年3月には、「東北大学との産学連携による災害に負けない社会づくり」の取り組みにおいて、優秀賞を受賞しました。今後も東京海上日動は、東北大学との産学連携、さらには産官学民のさまざまなステークホルダーとの連携を通じて、被災地復興支援や地域社会・世界各国のレジリエンス向上、安心・安全な未来を提案するための取り組みを推進してまいります。



図1 2011年東日本大震災の津波による気仙沼市の津波複合被害の再現計算
（作成／東北大学災害科学国際研究所）

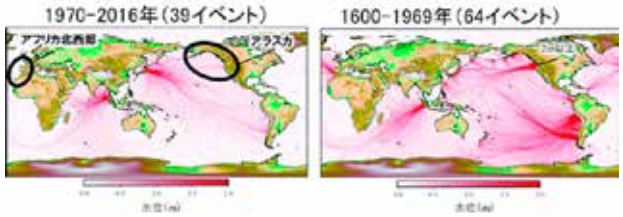



図2 全世界において過去400年で確認された津波ハザード
（作成／東北大学災害科学国際研究所）

**学術学会等での研究発表**

これらの研究成果は国内外での学会・シンポジウムを通じて発表・情報発信しています。2019年度は10件の国内外での学会発表、第4回防災推進国民大会（2019年10月、名古屋）・第2回世界BOSAIフォーラム（2019年11月、仙台）・仙台防災未来フォーラム（2019年11月および2020年3月、仙台）における情報発信等を行いました。

第2回世界BOSAIフォーラムでは、同寄附研究部門・東京海上日動・東京海上日動リスクコンサルティング共催の企画セッション「Creating a disaster resilient society through industry - academia collaboration」を開催し、多くの参加者をいただき、産学連携を通じた災害レジリエント社会の創造の端緒となる、学術研究･サステナビリティ･実践･取り組み等が発表されました。

今後は、防災推進国民大会（2020年10月予定、オンライン開催）や仙台防災未来フォーラム（2021年3月予定､仙台)､第30回国際津波シンポジウム（ITS2021、2021年7月予定、仙台)、第17回世界地震工学会議（17WCEE、2021年9-10月予定、仙台）から、東日本大震災後10年の節目となる契機として、さらなる国内外への防災・減災の情報発信をしていきます。

**[代表的な発表例]**

ポスター　第4回防災推進国民大会 and 仙台防災未来フォーラム（PDF／5.5MB）
スライド　第2回世界 BOSAIフォーラム企画セッション（PDF／5.3MB）

**災害の調査**

巨大災害が発生した際には、国内外問わず、調査・リスク評価等も行っています。2016年6月には熊本地震の現地被害調査を実施しました。また、2016年11月に発生した福島県沖を震源とする地震による津波では，被害調査のほかに社会の対応についても調査し、当グループの東京海上日動リスクコンサルティング株式会社が刊行するリスクマネジメント最前線にて調査結果を報告しております。2018年インドネシアでのパル地震津波およびクラカタウ火山性津波での被害調査を政府に支援しながら実施しました。また、2019年10月の台風19号災害では宮城県内被災地域の吉田川・阿武隈川流域での現地被害調査活動を実施しました。

**これまでの活動概要**

2012年4月から、東北大学 災害科学国際研究所（IRIDeS）内に「地震津波リスク評価（東京海上日動）寄附研究部門」を開設し、以下のよう研究を実施しています。

| 期間 | 研究内容 |
|---|---|
| 【第一期】<br>2012年4月～ | 地震・津波リスク評価研究<br>・東日本大震災等、過去に発生した巨大地震における津波の波高分布や到達時間の分析<br>・国内外の社会の脆弱性・防災力を考慮した、信頼性の高い被害シミュレーションや発生確率を加えた津波リスク評価手法の研究等<br>・津波避難研究（沿岸地域の減災計画における基礎情報の提供や地方公共団体の津波避難計画策定への協力等） |
| 【第二期】<br>2015年4月～ | ・海岸林の津波減災効果に関する研究<br>・津波数値計算モデル（津波氾濫・漂流物・土砂移動計算を含む）の高度化の研究<br>・モバイル・アプリケーションの開発（2011年津波の浸水深 / 浸水域・漁船被害の評価） |
| 【第三期】<br>2018年4月～ | ・2011年東北地方太平洋沖地震津波による養殖筏・アマモ場の被害に関する研究<br>・グローバル津波ハザード・リスク評価に関する研究<br>・過去津波における人的被害に関する研究 |

**《マルチステークホルダーダイアローグ》**

東京海上グループでは、世界の保険会社と連携しながら、気候変動・自然災害リスクに関する調査・研究を行い、経済・社会生活に与えるリスクの低減や緩和につながるマルチステークホルダーダイアローグを行っています。

**ジュネーブ協会**

**The Geneva Association: Extreme Events and Climate Risk Working Group**

東京海上日動は、ジュネーブ協会（GA）の「気候変動と新たな環境課題（Climate Change and Emerging Environmental Topics（CC+EET））」ワーキンググループに参加し、世界の保険会社等と協働して、各地の気候変動・自然災害リスクが保険ビジネスや経済・社会に与える影響について、調査・研究をしています。 CC+EETワーキンググループの取り組みの一環として、「国連世界防災白書 2013」において、保険がリスク軽減に果たす役割に関する記述の裏付けとなるレポート「災害リスク軽減に向けた保険業界の貢献 - 事例集」（2013年5月）の東日本大震災に関する報告に協力しました。

東京海上日動は、GA事務局と連携・協働し、2013年10月に、国連事務総長特別代表（防災担当）マルガレータ・ワルストロム氏（当時）らを迎え、2013年10月に仙台においてジュネーブ協会「第5回気候リスクと保険セミナー」を、2015年3月16日にも仙台において第3回国連防災世界会議パブリック・フォーラムイベント「災害課題の解決と被害軽減に役立つ保険」を開催しました。

国連防災世界会議の会期中、東京海上日動の隅会長（当時）がGAのダルステル事務局長ほかとともにワルストロム国連事務総長特別代表と面談し、保険業界として「仙台防災枠組2015-2030」の下でも国連等と連携し、世界の防災に貢献していくことを確認しました。

2015年11月～12月にパリで開催された、第21回国連気候変動枠組条約締約国会議（COP21）が開催されましたが、COP21の会期と並行して、2015年12月3日、パリのOECD本部にて開催された、OECD/GA共催「気候変動と保険業界に関する特別セッション」には、東京海上日動経営企画部 長村部長兼CSR室長がパネリストとして参加し、東京海上グループの将来気候下における台風の発生予測研究の一端を紹介し、今後は社会の防災力強化に役立てて行きたい旨発信するとともに、自然災害が多発する途上国において官民連携を進め、官が民間保険会社の知見の活用について付言しました。

**■自然災害リスク・気候変動リスクに関連するイニシアティブ・イベント**

**ClimateWise: Thought Leadership "The role of insurers in strengthening business resilience to climate risk"**

東京海上日動は、アジアの保険会社では唯一、気候変動イニシアティブのClimateWise（本部：英国）に参加しています。

2013年2月、東京海上日動（石原邦夫 会長・当時）は、東日本大震災やタイ洪水における保険会社の経験をふまえて、同イニシアティブにおける Thought Leadership（気候変動リスクに対する保険業界の役割強化に向けた提言）として、「気候変動・自然災害リスクへの耐性力をつけていくための保険会社の役割」と題した提言を行いました。

具体的には、「企業（経営者）は、今後の気候変動・自然災害リスクへの耐性力をつけていくために、サプライチェーン・リスクを含めたBCP（事業継続計画）の策定や早期事業復旧計画等の事前準備が重要であり、これらを進める上で保険会社の知見が活用されるべきである」と提言しました。

ClimateWise Thought Leadership Series (PDF／340.6KB)

東京海上日動はTCFD提言に沿ったClimateWise原則（以下）に沿った気候変動対策を進めており、次の年次報告書を公表しています。

原則1／Be accountable
原則2／Incorporate climate-related issues into our strategies and investments
原則3／Lead in the identification, understanding and management of climate risk
原則4／Reduce the environmental impact of our business
原則5／Inform public policy making
原則6／Support climate awareness amongst our customers/clients
原則7／Enhance reporting

Tokio Marine’ s ClimateWise Report Annual Reporting 2019-2020 (PDF／618KB)

**UNDRR ARISE ネットワーク・ジャパン公開シンポジウム「災害レジリエンスへの民間企業の挑戦～民間企業が異常気象にどう取り組むか」を通じた社会への提言**

2017年3月10日に、東京でARISEネットワーク・ジャパン公開シンポジウム「災害レジリエンスへの企業の挑戦～民間企業が異常気象にどう取り組むか」が開催されました。

第1部では、日本政府（内閣府、環境省、国土交通省）から最新動向が報告され、第2部ではARISEメンバーによる取組発表が行われました。東京海上グループのシンクタンク東京海上研究所は「将来の気候変動による地球温暖化時の荒川流域における洪水リスク」をテーマに講演し、産学連携の推進を通じた地球温暖化に関する情報発信の必要性を訴えるなど、安心・安全でサステナブルな未来づくりに向けた提言を行いました。

**「世界防災フォーラム」および「防災推進国民大会」を通じた社会への提言**

2016年8月27日～28日に東京で「第1回防災推進国民大会」が開催され、8月27日に東京海上日動と東北大学災害科学国際研究所は、産学連携フォーラム「安心・安全を未来につなぐ -東日本大震災等で得られた教訓は活かされているか？―」を開催しました。

2017年11月25日～28日に仙台で「第1回世界防災フォーラム」および「第2回防災推進国民大会」が開催され、11月27日に東京海上日動と東北大学災害科学国際研究所は、東京海上日動リスクコンサルティングと協力し東京海上グループ・東北大学産学連携フォーラム「アジア太平洋地域における災害に負けない社会づくり～科学と保険の力」を開催しました。

東北大学今村文彦所長･教授の基調報告の後、アジア太平洋金融フォーラム、財務省、世界銀行、東京海上日動火災保険株式会社からパネリスト・モデレーターに加えたパネルディスカッションを行い、産官学連携（Public-Private-Academia Partnership）を通じて、効果的な災害リスクマネジメントシステムを開発し、災害に強い地域社会を構築することを提言しました。

2018年10月13日～14日に東京で開催された「第3回防災推進国民大会（ぼうさいこくたい2018）」および2019年10月19日～20日に名古屋で開催された「第4回防災推進国民大会（ぼうさいこくたい2019）」、同年11月に仙台で開催された「第2回世界防災フォーラム」では、東北大学災害科学国際研究所 地震津波リスク評価（東京海上日動）寄附研究部門として、「産学連携による防災・減災に関する研究活動・社会貢献」に関するブース展示を行いました。

東京海上グループは、2020年10月に広島で開催される「第5回防災推進国民大会（ぼうさいこくたい2020）」に東北大学とともに参画する予定です。

## 3. 災害復旧と事業継続を支援する商品・サービスの提供

東京海上グループは、自然災害リスクに負けない社会をつくるため、災害に関連する商品・サービスの開発・提供を通じて、すべての人や社会に安心と安全を提供していきます。

**《事前の安心のご提供》**

**■事業継続マネジメント（BCM）構築支援コンサルティング**

東日本大震災やタイにおける洪水、頻発する豪雨災害などを受けて、事業継続に対する日本企業の取り組みは、自社拠点中心からサプライチェーンを含めた取り組みに大きく変化しています。

東京海上日動リスクコンサルティングでは、地震や水害、感染症のまん延等、お客様が万が一不測の事態に遭われた場合でも、事業継続・早期復旧を実現するために、サプライチェーンを含めた事業継続計画（BCP）の策定、事業継続の取り組みを継続的に改善するための事業継続マネジメント（BCM）の構築支援を行っています。

東京海上日動リスクコンサルティング「事業継続・BCP」

**■自然災害コンサルティング**

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

東京海上日動リスクコンサルティング「自然災害リスク評価」
東京海上日動リスクコンサルティング「自然災害リスク低減対策」

## 4. 地域社会貢献

東京海上グループは、震災・災害からの教訓をふまえ災害に備える手助けのために、共同研究機関の支援を受け、社員のボランティア活動により、メディアを通じた防災情報発信、児童と一般向けの防災セミナーを実施しています。

**《こどもたちや中小企業の皆様に安心・安全をお届けする》**

**＜東北大学を通じた減災意識啓発出前授業＞**



東北大学災害科学国際研究所地震津波リスク評価（東京海上日動）寄附研究部門では、東日本大震災の教訓を活かし、強靭な社会を創生するために、児童（こどもたち）への減災意識啓発出前授業を2014年度に開始し、国内の受講者数は15,000人を超えました。

東北地方から南海トラフ地震津波が懸念される地域へ活動範囲を拡大し、海外では米国ハワイ、タイ、インドネシア、フィリピンにも活動を広げています。

東北大学災害科学国際研究所の災害科学研究で得られた知見を活かし、災害のリスクを科学の視点から、児童にも容易に理解できる形の教材としています。脳科学と認知心理学の要素を取り入れた独自のグループワークツール「防災・減災スタンプラリー」も開発し、教育補助ツールとして活用しています。こどもたちの意識変化を調査解析した結果、災害リスクに対する危機意識は地域性による基礎量に違いがあり、本授業の実施後には同じく意識は向上しますが、時間の経過に伴う危機意識の減少量は、災害の経験が無い地域の方が有る地域より大きくなることがわかりました。災害が多発・多様化する現在、防災・減災の推進に向けて、防災教育を継続的に実施することが必要不可欠です。

減災意識啓発出前授業の実施後に、本授業を受講したこどもたち主体で地域防災を牽引しています。減災意識啓発出前授業は、全国の大学による同種の取り組みの中でも、他に類を見ない広域な社会貢献活動となっています。一連の活動は「ジャパン・レジリエンス・アワード2018」において教育機関部門金賞を受賞しました。東京海上グループは、これからも東北大学と連携し、子どもたちへの防災啓発を推進していきます。

**■ぼうさい授業**

東京海上グループでは、東日本大震災で得た教訓をふまえ、「防災の知識を子どもたちに伝え、次の災害に備えるための手助けをしたい」との想いから、グループ会社も含む社員・代理店のボランティアによる「ぼうさい授業」を行っています。ぼうさい授業は小学生向けの防災啓発プログラムで、東京海上日動リスクコンサルティングの社員有志が教材を開発し、東京海上日動が「地震・津波リスクの評価」に関する研究において、産学連携協定を締結している、東北大学災害科学国際研究所・地震津波リスク評価（東京海上日動）寄付研究部門の監修を受けています。




授業の中では、地震や津波が発生するメカニズムを学習したり、クイズやグループディスカッションを交えながら、地震発生時に身を守る方法や、非常持ち出し品などの事前の備えについて考え、子どもたちが地震について正しく理解し、いつ起こるかわからない災害に備える力を養うことをめざしています。

2012年度から開始した「ぼうさい授業」は、2020年3月末までに全国の小学校、特別支援学校等で延べ約680回の授業を実施し、約48,930名の児童、生徒等の皆さんが授業を受けました。近年では教育現場における出前授業のニーズが高まっており、自治体や教育関係機関等との連携事例も増えています。今後もぼうさい授業による防災啓発・教育活動を通して安心・安全をお届けしていきます。

**＜地方公共団体の減災計画・津波避難計画策定の支援＞**

2012年4月から、東北大学 災害科学国際研究所（IRIDeS）内に「地震津波リスク評価（東京海上日動）寄附研究部門」を開設し、地震・津波リスク評価・津波避難方法を研究しています。それらの研究成果を、沿岸地域の地方公共団体の減災計画立案時に基礎情報として提供し、地方公共団体による沿岸地域の津波避難計画策定に協力しています。また、IRIDeSと共同で社会全体の防災・減災力向上に向けた情報発信・提言活動等にも努めています。

**■自治体・商工会議所・商工会等と連携したBCPワークショップ**

東京海上日動では、中小企業向けのBCP策定支援プログラムを提供しています。全国各地の課支社に在籍する営業社員が講師となり、自治体、商工会議所・商工会、金融機関様等と連携して開催しています。参加費用は無料です。座学のセミナーとは異なるワークショップ形式で、まず震災を模擬体験しBCPの必要性を体感した後、グループワーク方式でBCPの骨子部分を作成していただき、ワークショップ終了後もフォローを行い完成まで見届けます。

**■「簡単・早わかり事業継続力強化計画策定シート」および「簡単・早分かりBCP策定シート」**

中小企業強靱化計画を支援する地震リスク啓発冊子「今改めて考える 身近に起こりうる地震と対策」と、中小企業にBCP策定のはじめの一歩を踏み出していただくためにBCPの全体像を1枚で俯瞰できるツール「簡単・早わかり事業継続計画（BCP）策定シート」を開発。地震だけでなく水災・感染症といった災害にも対応しており、これらを社員・代理店が各企業・自治体・商工会議所・商

工会等へご案内して、企業が自社およびサプライチェーン全体のBCPの底上げを図り、従業員への周知徹底を通じてBCPの実効性を高めていただくことをめざしています。

**■東京海上研究所・東京海上日動「自然災害リスクセミナー」**

東京海上研究所と東京海上日動では、自然災害リスクに関する最新の知見を提供するため、企業の担当者や一般の方を対象に、「自然災害リスクセミナー」を開催しています。2019年度は、11月18日に「自然災害研究の最前線 ～地震リスクと企業・自治体に求められる対応～」をテーマに開催し、有識者の講演やパネルディスカッションを通じて、首都直下地震をはじめとする地震リスクに関する研究や企業における防災・減災の取り組み等に関して情報提供を行いました。

東京海上研究所セミナー

**■ WEBサイト・冊子**

**「あしたの笑顔のために～防災・減災情報サイト～」と「防災クリアファイル」**

東京海上日動は、安心・安全でサステナブルな社会づくりに貢献し、防災・減災を考えるきっかけにしていただくことを目的として、2013年3月から「あしたの笑顔のために～防災・減災情報サイト～」を開設しています。




本サイトは、東北大学 災害科学国際研究所との産学連携による共同研究で得た知見を活かし、「地震、津波、火山、台風、竜巻・集中豪雨、大雪、感染症」についてのメカニズム、災害への備えや対応等をイラストや漫画、ゲームを用いてわかりやすく紹介しています。また、防災お役立ち情報として、非常食の準備にご活用いただける「非常食簡易計算ツール」等も掲載しています。

あしたの笑顔のために ～防災・減災情報サイト～

東京海上日動では、東北大学災害科学国際研究所との共同研究の成果として、一般家庭において日頃から備えておくべき防災グッズや、地震・津波等発生時の具体的な対応を記載した「防災クリアファイル」を作成しました。

「地震編」「津波編」「防災グッズ編」「地震編（行動編）」「水害・土砂災害編」の5枚種類があり、災害時に持ち出す書類をあらかじめはさんでおけるなど、さまざまな工夫をしています。同社主催の防災啓発プログラムである社員・代理店による「ぼうさい授業」実施時やサステナビリティブックレットの付録、お客様へのノベルティーとして配布し、一般の皆様に大学研究機関と保険会社の最新の知見をふまえた防災対策を、わかりやすくご案内しています。



サステナビリティブックレット

**《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、岩手県上閉伊郡大槌町、宮城県石巻市、気仙沼市、陸前高田市などにおいて、全国のグループ各社の社員・代理店および家族が、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行っています。



東京海上日動では、宮城県沿岸部において、津波による甚大な被害を受けた、名取市と亘理郡亘理町において、海岸林を再生する活動を行う二つのNPOを支援しています。

公益財団法人オイスカが進める「東日本大震災復興 海岸林再生プロジェクト」では、名取市の海岸沿いの松林の再生、農地回復や被災地域の雇用創出を通じた地域振興を目的とした活動を行っています。同社の東日本大震災の記憶を忘れず、できることを続けて行く、という方針に基づき、2011年度から毎年寄付を行っており、2016年度からは社員によるボランティアを開始し、延べ43名の社員が草刈りなどの活動を行いました。

また、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は、宮城県亘理郡亘理町で防潮林再生と新たな街づくりへの取り組みを実施しています。

同社では2013年度よりボランティアを募集、派遣しており、津波で壊滅的な被害を受けた沿

岸部の見学や、植林予定地の草刈り、防潮林となる苗木ポットづくり等を行っています。2020年３月までに23のツアーを実施し、延べ約361名のグループ会社を含む社員・代理店やその家族が参加しました。

さらに、2019年度は、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、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、代理店など36人が、ろうそくに火を灯すボランティアに参加しました。

また、同社の社員食堂にて、東北被災地のご当地メニューを提供し、売り上げの一部を寄付する取り組みを継続しています。2019年４月～2020年３月までに1,200食を売り上げ、集まった約12万円の募金を被災地に寄付しました。

わたりグリーンベルトプロジェクト








※東京海上グループの「社会への取組み」については、当社ホームページもご覧ください。

# 交通技術革新を活かして安心して暮らせる社会づくり

東京海上グループでは、自動運転車の公道実証実験に参画し、交通技術革新に先駆け、保険商品・サービスの提供を通じて、交通リスクへの備えや交通事故防止に貢献しています。また、スマートフォン等を活用した安全運転支援、自動車保険の普及、世界各地の社員ボランティア活動による交通安全の啓発活動等を通じ、安全な社会の実現に貢献していきます。東京海上グループは、こうした取り組みを通じて、地域・社会を支え、地域社会の交通安全に貢献していきます。

**❖「交通技術革新を活かして安心して暮らせる社会づくり」に向けたアクション**

**【マテリアリティ：安心・安全に役立つ商品・サービス】**

1. 自動運転に関する諸課題の研究 >>
東京海上日動は、自動運転の公道実証実験に損害保険会社として初めて参画するとともに、自動運転車の公道実証実験向けの専用保険を開発し、交通安全・交通技術革新に関する人材育成・研究開発に努めています。

2. 交通安全と技術革新に対応する保険商品・サービス >>
東京海上日動は、交通技術革新に対応する、自動車自動運転の保険・交通技術革新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。また、「1日自動車保険」等による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。

**【マテリアリティ：地域・社会貢献・啓発教育活動】**

3. 防犯・防災・交通安全を推進する地域社会貢献活動 >>
東京海上日動は、"防犯・防災・交通安全"をテーマとした「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を守る運動を支援しています。

**❖記載内容とSDGsとの関連**

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
|  | 3.6　世界の道路交通事故による死傷者を半減 | ・保険に関する連絡先の表示・連絡や、ご自身の保険契約内容を確認できるモバイルエージェント<br>・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」<br>・自動運転公道実証実験参加 |
|  | 11.2　公共交通機関の拡大などを通じた交通の安全性改善により、すべての人々に、安全かつ安価で容易に利用できる、持続可能な輸送システムへのアクセスを提供 | ・被害者救済費用等補償特約<br>・シェアリングエコノミー自動車保険<br>・「1日自動車保険（ちょいのり保険）」販売<br>・eサイクル保険<br>・フリート事故削減アシスト<br>・ドローン保険<br>・サイバーリスク保険 |
|  | 12.2　天然資源の持続可能な管理及び効率的な利用 | ・保険証券発行省略の推進 Web 証券、Web 約款<br>・自動車リサイクル部品活用修理<br>・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」 |

## 1. 自動運転に関する諸課題の研究

東京海上日動は、自動運転の公道実証実験に損害保険会社として初めて参画するとともに、実証実験向の専用保険を開発し、交通安全・交通技術革新に関する人材育成・研究開発に努めています。

**■自動運転車の公道実証実験への参画**

東京海上日動は、自動運転技術の進展や自動運転車の公道実証実験の本格化を踏まえ、自動運転の進展・普及の途上で顕在化する諸課題の研究、課題解決を通じた更なる技術進展に寄与するため、損害保険会社として初めて※1、2016年4月より大学研究機関・自治体による公道実証実験に参画しています。また、実験の円滑かつ持続的な実施をサポートするため、自動運転車の公道実証実験向けの専用保険を開発しました。

「自動運転車の公道実証実験専用保険」は、実験を後押しし、さらなる技術進展に寄与するものとして、世界レベルで保険会社のイノベイティブな取り組みを表彰するコンテスト※2で、第二位にあたる"Silver"を受賞しました。技術進展に伴う新たなリスクに対応することは、損害保険事業の根幹であり、当社は自動運転技術の進展を見据えた研究や、実証実験への参画・保険提供等を通じて、技術の進展に貢献していきます。

※1 本邦大学が主体となった自動運転車の公道実証実験が対象（当社調べ）
※2 Efmaがアクセンチュアと共催する "Innovation in Insurance Awards" の "Best Disruptive Product or Serviceの部"

## 2. 交通安全と技術革新に対応する保険商品・サービス

東京海上日動は、交通技術革新に対応する自動車自動運転に対する保険・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。また個人向けの「1日自動車保険」等による交通安全と技術革新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。当社オリジナルのドライブレコーダーを契約者に貸与し、以下の先進的なサービスをご提供します。

**(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、当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) 安全運転支援サービス：**日常の運転時に、ドライブレコーダーが「急ブレーキ」「急アクセル」「急ハンドル」「前方との車間距離の接近」「片寄り走行」を検知し、リアルタイムに注意喚起を行います。
**(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。

2020年3月には、株式会社ALBERTとともに、ドライブレコーダーで取得した映像等から、AIが事故状況を再現し、自動車事故の責任割合を自動算出する新機能を導入しました。この新機能「事故状況再現システム」は受信した事故映像のほかに、端末の加速度センサーやGPSから得られた情報をもとに事故の状況をAIが解析することで、システム上に事故の状況を自動的に再現できることから、説明のためのお客様のご負担を大きく減らすことができます。これにより当社は、事故の形態、車両の損傷箇所、道路形態等に関する情報と、これらをもとにAIが自動判定した責任割合を速やかに確認できるようになるため、事故の迅速な解決とお客様への迅速な保険金のお支払いにつなげていくことが可能になります。

今後も、東京海上日動は、テレマティクス技術を活用した本サービスのご提供を通じて、お客様の更なる安心・安全なカーライフの実現に貢献いたします。




**■「1日自動車保険（ちょいのり保険）」販売**

東京海上日動は、携帯電話でいつでも加入できる「1日自動車保険（1日単位型自動車運転者保険）」を販売しています。本商品は、親や友人の自動車を運転する際に、24時間あたり500円からご加入できる保険料で、必要な分だけ、いつでもどこからでもスマートフォンや携帯電話で加入できる、業界初の新しい自動車保険です。2012年1月に販売を開始し、累計利用申し込み件数が660万件を突破しました（2020年7月末現在）。




「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。

また、2020年3月には、Amazon Echoシリーズを始めとしたAlexa搭載デバイス（スピーカー、各種家電、タブレット等）を通じて、同社のお客様が音声でも「ちょいのり保険」にご加入でできるよう、Alexaスキルをご用意いたしました。音声で加入ができる保険の販売は、国内で初めてとなります。

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

[東京海上日動「ちょいのり保険」]

## 3. 防犯・防災・交通安全を推進する地域社会貢献活動







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、全国FM放送協議会のラジオ局（38局）と共同し、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、午前中に当社社員・代理店が「地域安全マップ指導者養成講座」を受講します。午後は、講座で学んだ知識を活かし、当社社員・代理店が指導者となり、地元の小学生と一緒に、小学校の周辺でフィールドワークを実施し、危険な場所とその理由を考えて、地図に書き込む「地域安全マップ」作りを行います。

2019年度は、全国2ヶ所で開催し、子どもたち・保護者の方々、市・警察・学校関係者等の方々、当社社員・代理店が参加しました。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。本イベントでは、子どもたちが「入りやすい」「見えにくい」場所の考え方を学び、「危険な場所を見分ける能力」を養います。

「だいじょうぶ」キャンペーン




[だいじょうぶキャンペーン]

# ライフスタイルや社会の変化に応じてくらしの安全を高める

東京海上グループは、企業のガバナンスリスク・サイバーリスクに対応するサービスを提供し、拡大するインバウンドマーケットに対応する国内事業者向けのサービスを展開し、暮らしのニーズに合った包括的な保証の提供を進めています。また、インターネットやスマートフォン等を通じて、自然災害の情報をお届けしたり、事故の際の受付を円滑にする工夫を進めています。

**❖「ライフスタイルや社会の変化に応じてくらしの安全を高める」に向けたアクション**
**【マテリアリティ：安心・安全に役立つ商品・サービス】**

**1. サイバーリスク対応サービス、インバウンドビジネス支援 >>**
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、拡大するインバウンドマーケットの取り込みによる地方創生を目的とした国内事業者向けのインバウンド支援サービスを提供しています。

**2. スマートフォンを活用した快適性・利便性を追求した保険手続き >>**
東京海上グループでは、ライススタイルや社会の変化に伴い、インターネットやスマートフォン等を通じて、保険商品のご提供や事故の際のご連絡を円滑にする工夫を行い、暮らしの安全を高めています。

**❖記載内容とSDGsとの関連**

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
| 12 | 12.8　持続可能な開発及び自然と調和したライフスタイルに関する情報と意識を持つ | ・住まいの選べるアシスト<br>・Tokio Cyber Port<br>・ホームサイバーリスク費用補償特約<br>・特定設備水災補償特約<br>・サイバーリスク保険<br>・リコール費用保険<br>・インバウンドビジネス支援（地方創生）<br>・海外総合サポートデスク<br>・訪日外国人向け海外旅行保険 |

## 1. サイバーリスク対応サービス、インバウンドビジネス支援

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、拡大するインバウンドマーケットの取り込みによる地方創生を目的とした国内事業者向けのインバウンドビジネス支援サービスを提供。旅行に関しては訪日外国人旅行者向けの各種サービスをご提供しています。

**■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、損害保険業界団体等の調査結果を見ても日本企業はサイバーセキュリティ対策に対する危機意識が海外に比べて低く、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ラウンジ「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」「事故対応マニュアル等のお役立ち情報」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。




https://tokiocyberport.tokiomarine-nichido.co.jp/cybersecurity/s/

**■国内事業者向けインバウンドビジネス支援サービスの展開**

東京海上日動は東京海上グループソリューションを活用した各地の地方創生の取り組みへの貢献を通じ、事業の拡大を図るとともに、地方とともに成長することをめざしております。

取り組みの一環として、拡大するインバウンドマーケットの取り込みによる地方創生を目的とし、2016年7月より、商工会議所会員向け全国団体制度「ビジネス総合保険制度」にご加入いただいたお客様に、インバウンド集客・受け入れ態勢の構築を支援する多言語電話通訳サービス・インバウンドコンサルティングサービス等を無償で提供するサービスを開始いたしました。

こうした取り組みにより、2016年度の「金融機関等の『特徴的な取組事例』」に当社の「国内事業者のインバウンドビジネスを支援するサービスの展開」が認定され、2017年1月12日に大臣表彰を受けました。

引き続き、今後一層の拡大が見込まれる訪日外国人への安心・安全の提供や、インバウンドビジネスに関わる国内事業者の受入態勢整備の支援を通じ、地方創生の取り組みの柱の一つとして、地域経済の伸展をめざしてまいります。

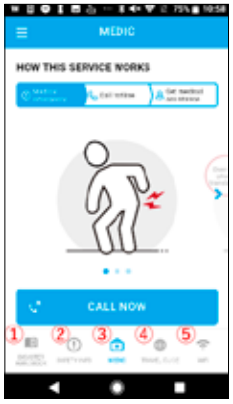
なお、当該サービスは、インバウンドマーケットの拡がりに応じ、2019年7月に超ビジネス保険にご加入の全てのお客様にお使いいただけるよう、対象を拡大いたしました。

**訪日外国人向け 新型海外旅行保険の発売**

訪日外国人の増加に伴い、訪日外国人の不慮のケガ・病気等の際の安心・安全を確保するための取り組みが官民で進められています。 東京海上日動は、2016 年 7 月より訪日外国人旅行者が日本国内でケガや病気等を被った場合の治療費用や、患者・遺体の本国等への移送費用等を補償する新しい海外旅行保険「TOKIO OMOTENASHI POLICY」の販売を開始しました。

日本入国後にスマートフォンやタブレットで簡単に加入することができ、「治療費キャッシュレスサービス」「電話による通訳サービス」に加えて、外国人旅行者にニーズの高い機能を備えた「アプリケーションサービス」（当社専用スマートフォンアプリ）がついています。

同社はこれらの商品・サービスの提供を通じて、快適な訪日旅行をサポートするとともに、より外国人を受け入れやすい環境整備への貢献をめざしていきます。



TOKIO MARINE Safety Information

## 2. スマートフォンを活用した快適性・利便性を追求した保険手続き

ライススタイルや社会の変化に応じて、インターネットやスマートフォン等を通じた商品・サービスが求められています。

東京海上日動とイーデザイン損保では、お客様にスマートフォンアプリを提供し、いつでもどこでも、保険に関する連絡先の表示・連絡や、保険契約内容確認、GPSで位置情報を把握して事故連絡ができる機能等を提供し、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います。

**■スマートフォンを活用した安心・安全のサポート**

2019年度の携帯電話の国内出荷台数のうち、約90%をスマートフォンが占める等、スマートフォンの普及は急速に進んでいます。




東京海上日動では、お客様専用のスマートフォンアプリ「モバイルエージェント」（無料）を提供しており、いつでもどこでも、担当代理店や保険会社の連絡先、ご自身の保険契約内容を確認することができます。

また、GPSで位置情報を把握して事故連絡ができる機能や、最短３タップでレッカー手配ができる機能、損傷車両や事故現場の写真を、簡単に東京海上日動へ送信できる機能、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。

2019年1月以降は、ご契約手続きWeb証券割引の導入（自動車・超保険）やアプリ操作性改善にも取り組んでおり、また、大規模自然災害に備える防災・減災アプリとして、災害情報や避難情報の通知機能強化やご契約内容のご家族間共有にも取り組んでおり、今後とも「モバイルエージェント」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参ります。

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。ご契約者の方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さま専用サイトをご用意しています。

また、スマートフォンアプリ「事故現場コール」なら、もしもの事故・自動車の故障の際にもカンタン操作ですぐに事故連絡ができ、GPS で現在位置も通知できるので、知らない場所でも迅速にセコム事故現場急行サービスやロードサービスを要請できます。

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「モバイルエージェント」]
[イーデザイン損保 ディスクロージャー誌]

### ■「自動車保険１クリック概算保険料見積もり」

これまで、正確な保険料（掛け金）の見積もりには約30クリックを要していましたが、ユーザー調査によって「まずは概算を知りたい」という多くのお客さまの声をいただき、すべての質問に回答しないと保険料見積もりができないという保険の常識を見直し、イーデザイン損保は「自動車保険１クリック概算保険料見積もり」を開発しました。

直感的に回答できる項目に絞り込むことで、お手元に保険証券や車検証がなくても、時間・場所を問わずに、１クリックで概算見積もりができる新しい顧客体験を創出しました。また、概算保険料の算出にあたっては、ネット自動車保険のお客さまのご利用車種やご契約を分析し、本見積もりの際に大幅な乖離が生じないよう、工夫を行いました。

イーデザイン損保は、今後もネット自動車保険をデザインしなおすことを標榜し、本邦における金融・保険の顧客体験を創造することで、新たな文化を生み出し、真のFintechを追求してまいります。

「自動車保険１クリック概算保険料見積もり」が公益財団法人日本デザイン振興会主催の「GOOD DESIGN AWARD2019」におきまして、2019年度グッドデザイン賞を受賞いたしました。ネット自動車保険では初めての受賞となります。



### ■「パーソナライズド動画」を活用して台風や集中豪雨に備える

台風や大雪、地震等への備えは、お住まいの地域や加入している保険によって変わります。東京海上日動では、お客様ごとに異なる備えや必要な保険の情報をカスタマイズした「パーソナライズド動画」を配信しています。パソコン、スマートフォン、タブレット等から閲覧でき、災害のリスクや補償内容をわかりやすくご確認いただけるサービスを定期的に提供しています。

### ■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ご覧いただき、ビジュアルに確認いただける「ご加入一覧」も導入しました。

次世代モデル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。今後も様々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いきます。




「らくらく手続き」契約手続きイメージ画面

## 貧困のない社会づくり

東京海上グループは保険事業で培ったノウハウを活かし、インドにおいて天候保険やマイクロ・インシュアランスを開発・販売することで、低所得層における保険へのアクセスを促進するとともに、マイクロファイナンス機関への融資や投資等を通じて、世界の貧困問題の解決に貢献したいと考えています。

**マイクロ・インシュアランスへの取り組み**
**【マテリアリティ：安心・安全に役立つ商品・サービス】**
東京海上グループが開発・販売する天候保険やマイクロ・インシュランスは以下のとおりです。

- Sankatharan Bima Yojna（インド）：肥料に付帯した低価格（年間1ルピー＝約1.5円）で加入できる傷害保険
- Mahila Suraksha Bima Yojna（インド）：農村地域の女性向け傷害保険
- Rashtriya Swasthya Bima Yojna（インド）：中央政府からの補助金がある低所得者向け医療保険
- Biju Krushak Kalyan Yojana（インド）：州政府からの補助金がある低所得者向け上乗せ医療保険
- Barish Bima Yojna / Mausam Bima Yojna（インド）：インド各地の降水量や温度等の天候リスクを評価し、天候不順による農村地域の穀物収穫高への影響を考慮した天候保険

### ❖記載内容とSDGsとの関連

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
| 1 貧困をなくそう | 1.5　気候変動に関連する極端な気象現象災害への脆弱性の軽減 | インドにおけるマイクロ・インシュアランスの普及 |
| 2 飢餓をゼロに | 2.3　金融サービスへのアクセスの確保などを通じて、小規模食料生産者の農業生産性及び所得を倍増 | インドにおける天候保険 |

### 貧困を減らす

**■インドにおける天候保険、マイクロ・インシュアランスの普及**
**インドでの農家の貧困問題**

インドでは労働人口の約50%が農業に従事し、同国経済にとって重要な産業です。また、農業用水のほとんどを雨水に頼っているため、干ばつによる降雨量の減少や多雨で農業生産量が減少すると、農家が深刻な経済ダメージを受ける可能性があり、農家の安定稼業は、国の重要課題となっています。

**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）と合弁で損保会社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。

この結果、2019年度では契約件数約1,942万件、収入保険料は約190億ルピー（約285億円）となり、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、Sankatharan Bima Yojna（肥料に付帯した低価格（年間1ルピー＝約2円で加入できる傷害保険）の販売を行っているほか、Janta Bima Yojna（年間100ルピー＝約150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）」も提供しています。

これは、同社の現地農家への市場調査力と東京海上グループが長年日本で培った保険引受のノウハウを生かし、インド各地の降水量や温度等の天候リスクを評価して、革新的ともいえる商品開発が実現したものです。

同社では、天候保険の仕組みを理解してもらうためにインド各州で銀行・NGO 等のパートナーとともに農家への説明会を重ね、普及活動を継続的に行っています。

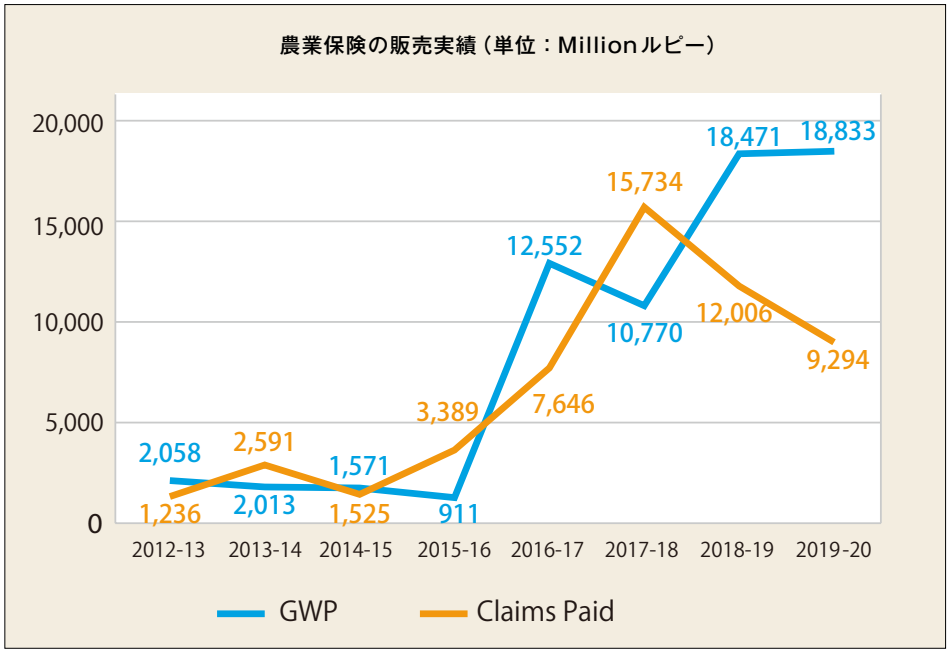


IFFCO-TOKIO 社のルーラル（農村部）マーケティングチームとIFFCO 社農村部エリアマネージャー
（IFFCO 社の穀物集積センターにて）

現在ではPMFBY（Pradhan Manti Fasal Bima Yojana）やWBCIS（Weather Based Crop Insurance Scheme）等の政府管掌天候保険と合わせ、年間約429万世帯の農家にこれらの天候保険を販売しています。

### Crop & Weather Insurance details

2019 年度GWP INR 18,833 million, Claims Paid INR 9,294 milion




### IFFCO-TOKIO 社における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低所得者向け医療保険）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45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4.5万円）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乗せ医療保険）を販売し、約1,508万人の貧困層のお客様へ安心を提供しています。

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、RSBY・BKKYは欠かすことの出来ない医療保険制度となっています。

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

**Dr. Shalabh Singhal**
IFFCO-TOKIO General Insurance Co.,Ltd.
Chief Manager



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



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265万ドル以上、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。








### サステナビリティ・ESGハイライト

| | | |
|---|---|---|
| 地球環境保護活動を推進し、$CO_2$排出量▲4.4％（スコープ1+2+3、前年度比）およびカーボン・ニュートラル（7年連続8回目）を達成しました。 | 「洋上風力発電」をサポートする保険のご提供等、クリーンエネルギー開発を促進しました。 | 「Green Gift」プロジェクトを通じて、NGOや地域社会との連携を強化しました。 |

**サステナビリティマテリアリティ（重要課題）**

- 気候変動・自然災害
- 技術革新
- 地球環境保護運動
- 地域・社会貢献活動
- 商品・サービス提供におけるESG推進

地球環境問題は古くて新しい問題であり、継続的な地球環境保護や生物多様性保全の取り組みが必要とされています。また、世界各地で、気候変動による台風、干ばつ、集中豪雨といった自然災害が多発し、私たちの社会生活が脅かされています。

地球規模の課題である「気候変動・自然災害」「生物多様性の喪失」は、現在のみならず未来の子どもたちにとっても大きなリスクとなり、同時に東京海上グループのビジネスにも大きな影響をおよぼします。

東京海上グループでは、主要テーマとして「地球を守る」を設定し、環境マネジメントシステムを展開することにより、社員全員参加型の事業活動における環境負荷削減やバリューチェーンの環境負荷削減、カーボンニュートラルの実現に向けた環境経営の取り組みを推進しています。

また、気候変動の適応・緩和や生物多様性の保全につながる商品・サービスの提供、地球環境保護活動や環境啓発・教育等の地域・社会貢献活動を継続的に推進しています。こうした取り組みを通じて、地球環境保護や生物多様性保全、環境価値の創出に積極的に貢献していきます。

**商品・サービスを通じた生物多様性・湿地の保全**

マングローブ植林や国内外での環境保護活動を行う「Green Gift」プロジェクトは、NGO・NPO等や自治体、代理店、社員ボランティア等によって支えられ、気候変動の緩和・適応や生物多様性の保全のみならず、災害被害の軽減や植林地・植林地周辺の人々の生活の安定にも貢献しています。

**クリーンエネルギー開発促進等による地球温暖化防止**

東京海上グループは、気候変動被害の拡大を抑止するためグループ各社で、再生可能エネルギーの開発・運用をサポートする商品・サービスの提供を進めています。

**環境保護活動を通じた安心して暮らせるコミュニティづくり**

東京海上グループは「地球を守る」をテーマに、世界各地で地球環境保護や生物多様性保全につながる地域・社会貢献活動を推進しています。社員の主体的な活動への参加とNPO等との連携・協働を重視して、活動を展開しています。

東京海上グループは、地球の未来に責任を持つべきグローバル保険グループとして、地球を守るさまざまな取り組みを通じてサステナブルな地球環境に貢献していきます。

**創出価値** サステナブルな地球環境への貢献




サステナビリティアプローチの実施例（地球を守る）

## 商品・サービスを通じた生物多様性・湿地の保全

マングローブ植林や国内外での環境保護活動を行う「Green Gift」プロジェクトは、NGO・NPO等や自治体、代理店、社員ボランティア等によって支えられ、気候変動の緩和・適応、生物多様性・湿地の保全のみならず、災害被害の軽減や植林地・植林地周辺の人々の生活の安定にも貢献しています。また、マングローブの森づくりは、気候変動の緩和や自然資源の持続的な利用の促進、自然災害による被害の軽減等、SDGsのさまざまな目標の達成に貢献できると考えており、持続可能な社会の実現に向けて、今後もマングローブの森づくりを推進していきます。

### ❖「商品・サービスを通じた生物多様性・湿地の保全」に向けたアクション

**【マテリアリティ：商品・サービスを通じた地球環境保全】**

**1.「Green Gift」プロジェクトでお客様とともにエコ活動を推進 >>**

東京海上日動・東京海上ミレア少額短期等は代理店とも一体となり、保険商品の「Web約款等」ご選択を通じた紙使用量削減額の一部をNPO・NGOに寄付する「Green Gift」プロジェクト等を推進することで、海外のマングローブ植林活動、国内の環境保護活動をサポートしています。

**【マテリアリティ：地域・社会貢献・啓発教育活動】**

**2. 東南アジア地域での植林活動と情報発信 >>**

東京海上日動は、複数のNGOと協働し、1999年から東南アジアを中心に、マングローブ植林を実施しています。また、社員等による植林ツアー・生物多様性をテーマとした授業を実施して、豊かな生態系を育み、地域の持続的発展に貢献するという、マングローブ植林の活動意義を社会に発信しています。

### ❖記載内容とSDGsとの関連

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
|  | 6.6　湿地を含む水に関連する生態系の保護・回復 | ・Green Gift 地球元気プログラム、マングローブ植林プロジェクト |
|  | 12.5　廃棄物の発生防止、削減、再生利用及び再利用により、廃棄物の発生を大幅に削減<br>12.8　持続可能な開発及び自然と調和したライフスタイルに関する情報と意識を持つ | ・保険証券発行省略の推進 Web証券、Web約款 |
|  | 13.1　すべての国々において、気候関連災害や自然災害に対する強靭性（レジリエンス）及び適応の能力を強化 | ・「Green Gift」プロジェクト<br>・マングローブ植林プロジェクト<br>・カーボン・ニュートラル |
|  | 14.1　あらゆる種類の海洋汚染を防止し、大幅に削減<br>14.2　海洋及び沿岸の生態系に関する重大な悪影響を回避 | ・「Green Gift」プロジェクト<br>・マングローブ植林プロジェクト<br>・Green Gift 地球元気プログラム |
|  | 15.1　森林、湿地、山地及び乾燥地をはじめとする陸域生態系と内陸淡水生態系及びそれらのサービスの保全、回復 | ・「Green Gift」プロジェクト<br>・マングローブ植林プロジェクト<br>・Green Gift 地球元気プログラム<br>・東日本大震災復興海岸林再生プロジェクト<br>・お客様と一体になった植林 ～PHLY 80K Trees～ |

### 1.「Green Gift」プロジェクトでお客様とともにエコ活動を推進

東京海上日動・東京海上ミレア少額短期等は代理店とも一体となり、保険商品の「Web約款等」ご選択を通じた紙使用量削減額の一部をNPO・NGOに寄付することで、海外のマングローブ植林活動、国内の環境保護活動をサポートしています。

#### ■「Green Gift」プロジェクトによる価値創出

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

#### 「Green Gift」プロジェクトの仕組みと紙の削減効果

同社では2009年よりお客様とともにエコ活動を実施することをコンセプトに「Green Gift」プロジェクトを実施しています。このプロジェクトでは、保険のご契約時に「ご契約のしおり（約款）」等を冊子ではなく、ホームページで閲覧いただく方法（Web約款等）を選択された場合に、紙資源の使用量削減額の一部を環境保護活動等を行うNPO・NGOに寄付することを通じ、海外では、マングローブ植林活動、途上国教育支援プログラム、国内では、主に子どもを対象とする各地における環境保護活動、東日本大震災にて被害を受けた海岸林再生プロジェクトをサポートしています。

お客様に「Web約款等」をご選択いただくことは、紙資源そのものを節減するほか、紙の製造や輸送、約款等のお客様への送付や保険期間満了後の廃棄等に伴って発生する環境負荷を削減することにつながります。

また、マングローブ植林活動を通して、紙資源の節減、地球温暖化防止や生物多様性保全に貢献し、国内環境保護活動の体験を通して、次代を担う子どもたちに地球環境を守っていくことの大切さを伝える等、さまざまな効果をもたらす取り組みです。2019年度にWeb約款等を選択いただいたご契約は約1,180万件となり、これによる紙の削減効果は約2,837トンに達しました。

**「Green Gift」プロジェクトの情報開示**

ご賛同いただいたお客様に「Green Gift」プロジェクトの活動を実感していただくため、同社ホームページ上に専用ページ「Green Gift」サイトを設け、各活動の様子を掲載しています。

マングローブ植林活動については、各国の植林活動の状況や、植林した苗が大きくなっていく様子、植林による$CO_2$吸収量等を報告し、また日本各地で主に次代を担う子どもたちを対象として実施する環境保護活動「Green Gift 地球元気プログラム」の報告等も掲載しています。

また、マングローブ植林地域の子どもたちの教育支援を目的とし、インド・バングラデシュ・ベトナムの植林国で、国際NGO「Room to Read」が行う途上国の教育支援プログラム、公益財団法人オイスカが行う東日本大震災海岸林プロジェクトの支援についても紹介しています。

東京海上日動は、今後もこのプロジェクトを通じて、紙資源の節減、地球温暖化防止、生物多様性保全、災害被害軽減、地域の経済・社会・人材育成等に貢献し、社会的価値を創出していきます。

**■保険証券発行省略の推進**

東京海上ミレア少額短期では、ペーパーレス化の一環として、お客様がWebで契約内容を確認できる仕組み（Web証券）を用意して、お客様が保険証券発行の省略を選択できる取り組みを2013年2月から推進し、紙資源の使用量を抑制しています。

また、これにより保険証券発行に関する費用が縮減できることから、縮減された費用の一部を活用し、2013年4月から本社のある神奈川県の「湘南国際村めぐりの森」の植樹活動に協賛・参加しています。

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

植林した苗木が森に育っていくには長い時間が必要ですが、この活動を通じ、社員・家族、会社が一体となり、地域環境保護の意識を高めています。




## 2. 東南アジア地域での植林活動と情報発信

東京海上日動は、海外のマングローブ植林に高度なノウハウをもつ複数のNGOと共同し、1999年から東南アジアを中心に、マングローブ植林を実施しています。マングローブ植林は$CO_2$を固定化（吸収）するだけではなく、生物多様性を推進し、地域住民にも恩恵を与えます。

東京海上日動は、社員等による植林ツアー実施、社員・代理店等がボランティアでマングローブ植林を題材に生物多様性をテーマとした授業を実施して、マングローブ植林による生物多様性の活動意義を社会に発信しています。

**■「Green Gift」プロジェクト マングローブ植林**

**マングローブ植林の状況**

東京海上日動は、1999年から東南アジアを中心に、「マングローブ植林プロジェクト」を実施しています。2019年度までの21年間で、インドネシア、タイ、フィリピン、ベトナム、ミャンマー、フィジー、インド、バングラデシュ、マレーシアの計9ヵ国で、約11,240ヘクタールの植林を行いました（植林地のマングローブの生育状況と$CO_2$吸収・固定量は財団法人電力中央研究所に評価を依頼し、報告書を受理しています）。

この活動は、東京海上（現東京海上日動）の創立120周年記念事業の一環として、「環境に関することで長く続けられることをしたい」という社員の声をもとに検討し、始めたものです。NGOのマングローブ植林行動計画（ACTMANG）、公益財団法人オイスカ、特定非営利活動法人国際マングローブ生態系協会（ISME）をパートナーとして、植林地域の政府やコミュニティの皆様と連携しながら取り組んでいます。この取り組みが評価され、2013年に「地球温暖化防止活動 環境大臣表彰（国際貢献部門）」を受賞しました。また、20周年の節目となる2019年には、NGOや植林地域の行政機関、住民の皆様、社員、代理店、お客様などステークホルダーの皆様とともに価値創出をめざして取り組む「マングローブ価値共創100年宣言」を発表しています。

**マングローブ植林が環境と地域生活に及ぼす効用**

マングローブは「海の森」と呼ばれ、アジアやアフリカ、南アメリカ等の熱帯・亜熱帯地方で、海岸線や河口付近等の汽水域（海水と淡水が混じりあう場所）に生い茂る植物群の総称です。地球温暖化の主要因と言われる二酸化炭素（$CO_2$）を吸収し多く蓄えることで地球温暖化の抑制に役立つと言われています。また、高波や津波、海岸浸食、洪水等の自然災害から人々の生活や生態系を守る「みどりの防波堤」の役割を果たします。

実際に2004年12月のインド洋大津波や、2013年11月にフィリピンに被害をもたらした台風（フィリピン名 Yolanda、英名 Haiyan）の際には、マングローブ林の背後に暮らす多くの人々や建物等が守られました。現在、海岸浸食や洪水等の影響を受けやすいインドネシアのデマック郡

やインドのグジャラート州の植林地では、人々の生活や建物等を守ることを主な目的として植林を行っています。

マングローブの根系がつくり出す安全な空間では、マングローブの葉や実をえさとする子どもの魚、貝、カニ、エビ等が隠れ家として集まり、カニクイサルや鳥等の生き物たちが集まって豊かな生態系を育むことや、満潮時には潮の流れや波風が穏やかで水温が保たれることからから、森は「生命のゆりかご」とも呼ばれています。ベトナムのクアンニン省やタイのラノーン県では、マングローブ林の近くの海や川で獲れる魚介類は、村の人たちの食糧となるほか、仲買人に買い取ってもらうことで収入源となり、地域の持続可能な発展に貢献しています。また、マングローブそのものも、さまざまな使われ方をしています。種や実はスープやお菓子の材料、葉は家畜のエサ、幹や枝は家の柱や屋根を作る木材として利用されており、人々の生活を支えています。

東京海上日動は、このように地球や人々の生活を守り、さまざまな恵みをもたらすマングローブを「地球の未来にかける保険」と位置づけ、NGO、地域の行政機関、住民の皆様とともに植林プロジェクトを100年間継続することをめざして取り組んでいます。プロジェクト開始から21年が経過し、マングローブの森は大きく広がっています。今後はマングローブの森を守り、育てるための保全活動にも力を入れていく予定です。

**2004年12月 スマトラ島沖地震・インド洋大津波**



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



マングローブのなかったタイ・ラノーン県近郊タレノーク。被害が生じました

**マングローブの恵み**



マングローブの恵みによって漁獲も豊かになりました（タイ・ラノーン県）



ヒルギダマシ（マングローブの一種）の若葉を家畜の飼料に（インド・グジャラート州）

**■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**

これまでマングローブ植林には、地球温暖化防止や生物多様性の保全、地域の経済・社会・人材育成への貢献といった効果があるといわれてきましたが、生み出された価値を具体的に示すのは難しいことでした。そこで東京海上日動は、株式会社三菱総合研究所に調査を委託し、国際的に認められた方法論に従い評価を実施。その結果、同社が植林を開始した1999年4月から2019年3月末までの間に生み出された経済価値が、累計1,185億円に達しているという試算結果を得ました。

また、植林地域とその周辺に暮らす約141万人の人々に影響を与え、地域の人々の暮らしの向上や防災・減災等の便益も生み出されています。活動の成果を数値として把握できたことで、私たちの取り組みの社会的な影響を改めて認識することができました。

今後もこの価値評価の結果を植林事業の改善につなげ、さらなる価値創造をめざして、ステークホルダーの皆様とともに活動を続けていきます。



**■マングローブ植林ツアー**

東京海上日動は1999年から東南アジア等の国々でマングローブ植林プロジェクトに取り組んでおり、年１回程度、社員等による植林ツアーを実施しています。

東京海上グループの社員、代理店、OB・OG、およびその家族がボランティアで参加し、植林地域の方々とともにマングローブの苗木や種を植えたり、地元の村や小学校等を訪問して交流を行っています。2020年3月までに計20回のツアーを実施し、延べ約590名の社員等が参加しました。



**■「Green Gift」プロジェクト途上国教育支援プログラム**

「Room to Read」途上国教育支援プログラムへ参加する等、マングローブ植林地域の子どもたちの教育支援に取り組んでいます。

**■ Green Gift 地球元気プログラム**

東京海上日動は、全国各地で、環境NPO等への寄付や活動への参加等を通じて、地域の方々と一体となった環境保護活動に取り組む「Green Gift 地球元気プログラムを展開しています。

このプロジェクトは同社と連携する認定特定非営利活動法人日本NPOセンターが環境省の後援を得て、プロジェクト全体の調整・運営を担い、各地において次代を担う子どもたちが地元の環境課題を学び、環境を守っていく心を育てる機会とすることを目的としています。

活動を通して地域のNPO等には、同社や代理店等、新しいステークホルダーと協働する機会を提供し、同社の窓口部店では自治体や環境NPO等、地域との接点をもつ機会を得ています。

2020年３月までに、各地域で森林や里山、川の流域や海を守る活動合計290回を実施し、延べ約16,880名（子どもの参加延べ約7,290名を含む）が参加しました。



Green Gift 地球元気プログラム

**■「Green Gift」プロジェクト 東日本大震災復興海岸林再生プロジェクト**

東京海上グループは、東日本大震災で被害を受けた海岸林再生プロジェクトをサポートしています。

**■お客様と一体になった植林 ～PHLY 80K Trees～**

米国のPhiladelphia Insurance Companies（PHLY）は、東京海上日動の「Green Gift」プロジェクトを参考に、2015年から植林活動“PHLY 80K Trees”を継続しています。

この取り組みでは、お客様に電子決済をおすすめし、代理店には手数料の直接入金と書面による明細作成を省略する等についてご協力をいただき、節約したコストと社員や会社からの寄付を合わせて、これまでに32万本分の植林の資金を提供しました。2019年は35名の社員が植林ボランティアツアーに参加し、活動開始以来、累計150名以上の社員が参加しました。2019年から2020年にかけても追加で８万本分の資金を提供します。

米国では度重なる森林火災や暴風雨等で森林が大きな被害を受けています。PHLYでは森の豊かさを守り、野生生物の保護や防災・減災にも積極的に貢献していきます。



PHLY 80K TREES

## クリーンエネルギー開発促進等による地球温暖化防止

東京海上グループは、気候変動被害の拡大を抑止するためグループ各社で、再生可能エネルギーの施設検討と運用、環境コンサルティング等の商品・サービスの提供を進めています。

### ❖「クリーンエネルギー開発促進等による地球温暖化防止」に向けたアクション
**【マテリアリティ：商品・サービスを通じた地球環境保全】**

**1. 洋上風力発電 >>**

洋上風力発電は、再生可能エネルギーの構成率向上策として１つの柱となる事が期待され、関連する法整備も進んでいます。東京海上日動は2013年にオランダ洋上風力プロジェクトの保険をお引き受けしたことを皮切りに、現在日本を含めた10か国と地域で合計32プロジェクト（合計発電容量11GW）をサポートしています。東京海上日動では保険のお引き受けを通じて得たノウハウを積極的に情報発信するとともに、施設の自然災害リスク対応等ご支援の幅を広げ、社内体制も整備し、本業としての取り組みを加速しています。

**2. メガソーラー・パッケージ・プログラム >>**

日本では、2012年７月に「再生可能エネルギー･固定価格買取制度」が始まり、全国でメガソーラー（大規模な太陽光発電設備）の建設・計画が急増しました。事業者が太陽光発電設備を安定的に運営していくためには、中長期にわたる事業リスクをさまざまな角度から評価し、必要な対策を講じていく必要があります。東京海上日動では、2012年７月より（1）リスクコンサルティング（自然災害リスク評価、及び土壌汚染状況評価）の提供と、（2）損害保険の手配から構成される「メガソーラー・パッケージ・プログラム」を販売し、メガソーラー事業を取り巻くリスクに対して、総合的な解決策を提供しています。

**3. 地熱発電 >>**

地熱発電は、安定的な電力供給が可能な低コストの再生可能エネルギーとして注目が高まっており、政府も地熱発電の設備容量を2030年度までに現在の約３倍に拡大する計画を策定するなど、その活用が期待されています。このような中、東京海上日動は地熱発電事業者向けに、専用の賠償責任保険を販売し、地熱発電の普及に貢献しています。

### ❖記載内容とSDGsとの関連

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
|  | 7.1　安価かつ信頼できる現代的エネルギーサービスへの普遍的アクセスを確保<br>7.2　世界のエネルギーミックスにおける再生可能エネルギーの割合を大幅に拡大<br>7.3　世界全体のエネルギー効率の改善率を倍増させる | 洋上風力発電向けパッケージ保険<br>メガソーラー・パッケージ・プログラム<br>地熱発電事業者向けの賠償責任保険 |
|  | 9.4　クリーン技術の導入拡大を通じたインフラ改良や産業改善により、持続可能性を向上 | 洋上風力発電向けパッケージ保険<br>メガソーラー・パッケージ・プログラム<br>地熱発電事業者向けの賠償責任保険<br>自動車保険エコマーク認定 |

### 洋上風力発電

**日本における洋上風力発電**

日本は2050年に向け温室効果ガスを80％削減するという高い目標を掲げ、エネルギー転換を図り、脱炭素化への挑戦を進めています。

2018年７月３日に閣議決定された“第５次エネルギー基本計画”では高度な「3E（Energy Security、Economical Efficiency、Environment）＋S（Safety）」をめざすことが掲げられ、2030年に実現をめざすエネルギーミックスについて記載されています。再生可能エネルギーを主力電源とする旨が初めて明記され、またその構成率を2017年の16％から2030年に22％～24％とする目標が掲げられました。再生可能エネルギーの１つの柱となる事が期待されているのが洋上風力発電です。2016年７月に改正港湾法が、2019年４月に再エネ海洋利用法が施工され、日本における洋上風力発電事業が本格的に動き出しました。

2016年７月に改正港湾法、2019年４月に再エネ海洋利用法が施工されました。これを受けて2020年２月には国内初の商用洋上風力発電事業がスタート。その後も更に10海域が準備区域として整理され、一般海域を含む４海域が促進区域に指定されるなど、洋上風力発電に対する期待は益々高まっています。

**洋上風力発電を建設フェーズから操業フェーズまでトータルにサポート**

東京海上日動は2013年にお客様が権益を取得したオランダ洋上風力プロジェクトの保険をお引き受けしたことを皮切りに、現在日本を含めた10の国と地域で合計32プロジェクト（合計発電容量11GW）をサポートしています。2019年度は７件の新規お引き受けを行ったと同時に、お引き受けを通じて得たノウハウやロスプリベンションなどについて国際会議やセミナーに登壇し共

有・ご提案することで、日本の洋上風力業界をサポートさせていただいております。

洋上風力発電プロジェクト保険は建設が完了した部分から操業移行するケースも多く、操業移行に伴うインターフェイスリスクをカバーするため、切れ間なくトータルにサポートする洋上風力発電専用パッケージ保険をご提供しております。このようなパッケージ保険は欧米で一般的に採用されていますが、日本の法制度や環境にフィットするよう内容を調整し約款を構成しております。





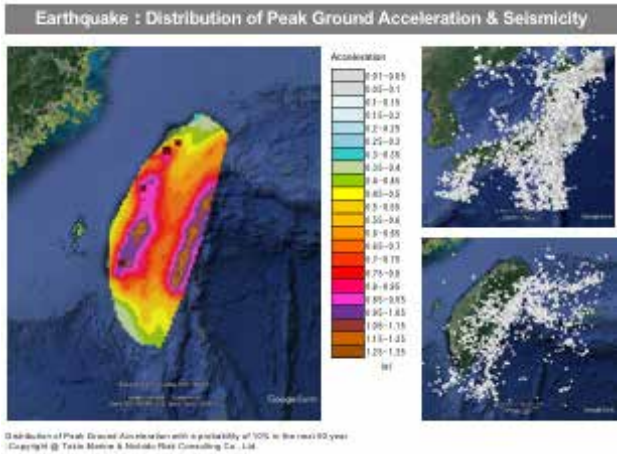


2013年から洋上風力を専門チームにて担当しておりますが、2019年に社内横断で業界をサポートさせていただく“洋上風力タスクフォース”を立ち上げました。日本やアジア地域はもちろん、今後世界中で発展・拡大が見込まれている洋上風力プロジェクトを保険面から業界リーダーとしてサポートし、本業として地球環境への取り組みを加速させていきます。

**自然災害について確率論を用いて評価**

欧州との大きな違いとして台風や地震・津波といった自然災害リスクが挙げられます。洋上風力プロジェクトの保険手配を行うにあたって重要となる確率論を用いた予想最大損害額＝Probable Maximum Loss（PML）の算出、及びリスク評価を東京海上日動リスクコンサルティングで実施させていただいております。

洋上風力発電プロジェクトの大型化に伴い、プロジェクトファイナンスが組成されることが多くなってきています。地震では475年、台風では100年等、一定の再現期間を設け確率論でリスク量を把握することがレンダーサイドからも求められています。このPML算出は、先に述べた国内初の商用洋上風力発電事業にも採用されています。




## メガソーラー・パッケージ・プログラム

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

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

**■進化するリスク評価手法をコンサルティングに活用**

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

万一、地震・津波・水害・風害・土砂災害等の自然災害による被害を受けた場合、メガソーラーの設置費用や工期の見直しを迫られたり、運転開始後の事業運営に大きな影響を及ぼす可能性があります。本商品では、長年の損害保険事業を通じて培った自然災害の情報や知見等に基づき、メガソーラーの設置予定地における自然災害ハザードを3段階に評価するリスクコンサルティングサービスのほか、過去の使用履歴調査・現地調査等の土壌汚染状況評価のコンサルティングサービスを提供しています。こうしたコンサルティングサービスを活用することで、メガソーラー事業者は事業継続の脅威となりうるリスクを的確に把握し、必要な投資や措置を効率的に行うことができます。

メガソーラー事業のリスク評価を通じて、これまでに蓄積したノウハウを活用し、バイオマス発電事業や風力発電事業などの再生可能エネルギー施設に対するコンサルティングも実施しています。

表　ハザード環境の評価結果の例

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

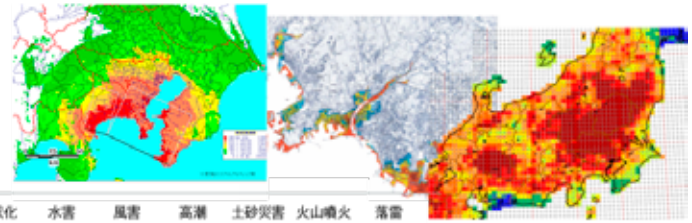


図　自然災害リスク評価にかかる資料シミュレーションモデル（上から地震、津波、落雷）

東京海上日動リスクコンサルティング「再生可能エネルギー発電施設のリスク評価」

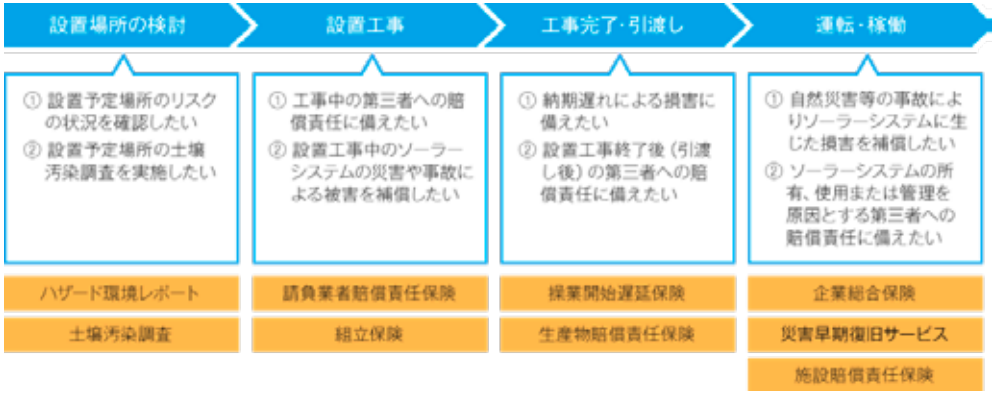
**■メガソーラーの設置・運用段階において適切な損害保険を手配**

メガソーラーの場合、設置から運用までの各段階で、さまざまなリスクが想定されることから、事業運営に影響をもたらすリスク要因を分析し、各リスクに保険手配をすることで適切なリスクマネジメントを行うことができます。具体的には、設置工事におけるリスクとして、「火災、落雷等の事故・災害による、ソーラーシステムや仮設物等の損壊」、それに伴い操業が遅延した際の「逸失利益」、設置工事中や完成したソーラーシステムに起因して事故が発生した場合の「損害賠償」等が想定されます。

これらに対しては、組立保険・操業開始遅延保険・各種賠償責任保険によりリスクヘッジすることができます。また運転・稼動におけるリスクとしては、「火災をはじめとする事故・災害によるソーラーシステムの損壊」や、それに伴い運転休止となった際の「利益損失」、施設の所有・管理に起因する「損害賠償」等が想定され、これらも企業火災保険や各種賠償責任保険の手当てにより、リスクヘッジすることができます。

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

**メガソーラーの設置工事から運転・稼動までの流れ**




**■メガソーラー発電事業者向けの出力抑制保険**

出力抑制とは、電力会社が発電事業者に対して発電量を抑制するように求めることです。電気を安定的に供給するためには、電気の発電量と消費量のバランスを常に一定に保つ必要があるため、発電量が消費量を上回る場合は出力抑制が必要となります。東京海上日動は、メガソーラー発電事業者向けに、出力抑制による収益減少を補償する出力抑制保険を提供しています。東京海上日動は同商品を通じて、メガソーラー発電の普及に貢献していきます。

## 地熱発電

**■地熱発電事業者向けの新たな賠償責任保険の販売開始**

地熱発電は、地中から深く取り出した蒸気を利用して発電します。地球温暖化の原因となる$CO_2$を出すことなく、安定的な電力供給が可能な低コストの再生可能エネルギーとして注目が高まっており、政府も地熱発電の設備容量を2030年度までに現在の約３倍に拡大する計画を策定するなど、その活用が期待されています。

このような中、東京海上日動は地熱発電事業者向けに、専用の賠償責任保険を提供しています。地熱開発や地熱発電所の操業中に、近隣温泉地の温泉に湯量減少や泉質変化が生じた際、地熱発電事業者が負担する原因調査費用や温泉事業者に生じた逸失利益等に対する賠償損害を補償し、近隣温泉事業者（温泉組合）に地熱開発への安心をご提供するものです。地熱発電事業者の賠償責任の有無にかかわらず、湯量の減少または泉質の変化が客観的に確認された段階での原因調査費用を支払う仕組みは、国内で初めてとなります。東京海上日動はこれからも同商品を通じて、地熱発電の普及に貢献していきます。

**地熱発電開発の一般的な流れ（出力３万kwモデルケース）**




出典：経済産業省資源エネルギー庁「平成25年度調達価格検討用基礎資料」を加工して作成

# 環境保護活動を通じた安心して暮らせるコミュニティづくり

東京海上グループは「地球を守る」をテーマに、世界各地で地球環境保護や生物多様性保全につながる地域・社会貢献活動を推進しています。社員の主体的な活動への参加と、NPO 等との連携・協働を重視して、活動を展開しています。

**「環境保護活動を通じた安心して暮らせるコミュニティづくり」に向けたアクション**
**【マテリアリティ：地域・社会貢献・啓発教育活動】**

1. 国内の地方自治体と共同した環境保護の社会貢献・啓発活動 >>
東京海上グループとグループ各社では、社員・代理店等がボランティアで環境をテーマとした授業・絵・作文等のコンクール・エコ体験ツアーを実施しています。また、森林整備・啓発講座「丸の内市民環境フォーラム」を通して、環境コミュニティづくりに取り組んでいます。

2. 海外グループ会社による環境保護の社会貢献・啓発活動 >>
東京海上グループの海外の各社では、アースデイ等により環境取り組みを推進しています。またアジアでは、森と水を守る活動を展開し、恵まれない子どもたちを環境啓発ツアーに招待する活動を行っています。このように世界各地で環境コミュニティづくりに取り組んでいます。

**❖記載内容とSDGsとの関連**

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
|  | 6.6　湿地を含む水に関連する生態系の保護・回復 | ・みどりの授業<br>・こども環境大賞 |
|  | 15.2　森林の持続可能な経営の実施を促進し、森林減少を阻止し、劣化した森林を回復し、世界全体で新規植林及び再植林を大幅に増加 | ・高知県・協働の森づくり事業「東京海上日動未来への森」<br>・みどりの授業 |

## 1. 国内の地方自治体と共同した環境保護の社会貢献・啓発活動

東京海上グループでは社員・代理店等がボランティアで講師を務める「みどりの授業 ～マングローブ物語～」を実施しています。東京海上日動は、環境をテーマとした絵・作文等のコンクールである「こども環境大賞」を実施し、「環境先進企業との協働の森づくり事業」では高知県安芸市の森林整備に協賛しています。また三菱商事と共催で、社会・環境問題への啓発講座「丸の内市民環境フォーラム」を開催し、環境コミュニティづくりに取り組んでいます。

**■みどりの授業 ～マングローブ物語～**

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

2020年３月末までに、全国で延べ約860の小学校・特別支援学校等で実施し、約57,310名の児童生徒の皆さんが授業を受けました。次代を担う子どもたちが、主体的に環境について考える場として、今後も全国で実施していきます。

[↗ みらい研究所「みんなの授業科」]

**■こども環境大賞と西表島エコ体験ツアー**

東京海上日動は、次代を担う小学生に、環境問題に関心を持つきっかけとしてもらい、社会全体の環境啓発につなげることを目的とし、2008年より朝日新聞と共催で、環境をテーマとした絵・作文等のコンクールである「こども環境大賞」を行っています。第12 回を迎えた2019年度は、日本全国から2,154 件の作品のご応募をいただき、上位入賞者を決定・発表しました。

西表島エコ体験ツアーは、「こども環境大賞」の審査員であり、東京海上日動のマングローブ植林活動の支援をいただいている、琉球大学名誉教授の馬場繁幸先生の監修のもとに実施しています。

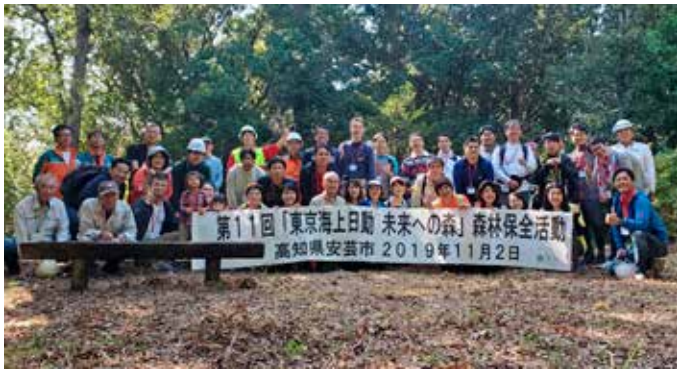
[↗ 東京海上日動「こども環境大賞」]

**■高知県・協働の森づくり事業「東京海上日動 未来への森」**

東京海上日動は、2009年5月より「環境先進企業との協働の森づくり事業」において、高知県、安芸市、高知東部森林組合と5年間の「パートナーズ協定」を締結し、安芸市の森林整備に協賛しています（2019年5月に5年間の協定を更新）。

協定した森林は「東京海上日動 未来への森」と名付け、東京海上グループ社員・代理店とその家族が、毎年間伐体験や地元の方々と交流を行う体験ツアーを実施しています。2019年11月には総勢30名が参加し、「第11回間伐体験ツアー」を実施しました。

参加者からは「森林を維持・保全していく必要性や、それに対する関係者の努力を知ることができた」「参加者の責任として機会ある毎にこの活動を広めていきたい」との感想が寄せられました。




**■丸の内市民環境フォーラム**

東京海上日動は三菱商事と共催で、社会・環境問題への啓発講座として、年に1回、「丸の内市民環境フォーラム」を開催しています。第61回を迎えた2019年度は、千代田区の丸の内ビルディング「丸キューブ」にて、作家の椎名誠氏をお招きし、「辺境の食卓」をテーマに、世界の暮らしや食文化を通じた環境お話しいただきました。

当日は、社内外から約130名の方が来場し、「人間の生活（食、水、下水）が環境につながっていることを改めて実感しました」等、多数の感想が寄せられました。



## 2. 海外グループ会社による環境保護の社会貢献・啓発活動

東京海上グループでは、米国の Philadelphia Insurance Companies がアースデイに参加する等、各地で環境取り組みを推進しています。また、タイの Tokio Marine Insurance（Thailand）では、森と水を守る活動を展開し、恵まれない子どもたちを環境啓発ツアーに招待する活動を行っています。このように世界各地で環境コミュニティづくりに取り組んでいます。

**■「TEAMPHLY」の取り組み**

米国のPhiladelphia Insurance Companies（以下 PHLY）では、次世代に美しい地球環境を残すために、社員それぞれが職場や家庭、地域社会において環境保護活動に取り組むことを推奨しています。

「TEAMPHLY」では、個人や地域での環境保護活動の支援や、事業活動による環境負荷を削減することを目的とした、オフィスでのさまざまな環境負荷削減の取り組みを行っています。

2019年には、「TEAMPHLY」の3つの主要取り組みである、事業活動を通じた環境負荷削減、環境教育と啓発活動、地域の支援につながる取り組みとして、米国内全オフィスの電気使用によって排出された二酸化炭素を相殺するために再生可能なエネルギー証書を購入しています。

また、会社として米国内の環境NGOにUS$134,179を寄付し、2015年から2019年の間に山火事等の自然災害によって被害を受けた森林保護のために320,000本の木を植えました。

TEAMPHLY

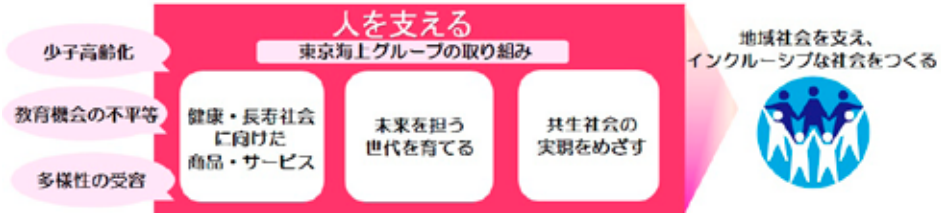
**■「アースデイ」イベントへの参加**

米国のPHLYでは、社員による環境啓発取り組みである「TEAMPHLY」の一環として、「アースデイ 2019」を推進するために社員がさまざまな取り組みを実施しました。

社員がボランティアで、使用済みのビニール袋を集め、「プラーン」と呼ばれるプラスチックの毛糸玉に加工しました。プラーンは寝具マットレスに編み込まれ、ホームレスの人々に配布されます。「アースデイ 2019」には56名の社員が参加し、60個のプラーンを作りました。プラーンのマットレスは、ホームレスの人々に差し上げる“Blessing bags”と呼ばれるバッグに、食べ物、軽食、衣服、衛生用品、および必要なときに必要なものが得られるような情報源等と一緒に入っています。

この取り組みは、ビニール袋による環境破壊を防ぎ、野生動物を守るだけでなく、ホームレスの人々への支援にもつながっています。さらに、15名の社員が、「アースデイ 2019」の一環で地域の公園で行われた植樹イベントに参加しました。






### サステナビリティ・ESGハイライト

| | | |
|---|---|---|
| 認知症の方やそのご家族が安心して暮らせる社会の実現に向け、業界初となる認知症の方およびそのご家族のための専用保険「認知症あんしんプラン」をご提供しました。 | ぜんち共済とともに、知的障がい等のある方およびご家族向けに「手をつなぐがん保険」を開発し、販売しました。 | 日本障がい者スポーツ協会と日本障がい者サッカー連盟への支援を継続するともに障がい者スポーツを「知る」「見る」「体験する」ことを通じた支援を継続しました。 |

日本では加速する少子高齢化により、高齢者の介護・健康ニーズへの対応の重要性が増し、経済・社会の高度化やグローバル化の進展とともに、恵まれない境遇にある人や障がいのある人が地域で安心して暮らせる社会づくりの推進、性別・年齢・国籍等の多様性の受容・促進・活用が求められています。また、世界では所得格差の拡大や若年層の失業率上昇、貧困、性別による教育機会の不平等という現実があります。

東京海上グループでは、これらの課題解決に挑戦するため、主要テーマとして「人を支える」を設定し、青少年育成や高齢者・障がい者・アスリートの支援等の人を支える地域・社会貢献活動やダイバーシティ＆インクルージョン推進等をしていきます。

**サステナビリティマテリアリティ（重要課題）**

- 技術革新
- 少子高齢化・人口動態
- 人材育成
- ダイバーシティ＆インクルージョン
- 地域・社会貢献活動
- 商品・サービス提供におけるESG推進

### みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり

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・サービスを提供しています。社員のボランティア活動により、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ていきます。

東京海上グループは、こうした取り組みを通じて、地域・社会を支え、好循環をもたらすパートナーの創出に貢献していきます。

### 未来を担う世代を育てる

東京海上グループは「将来を担う世代の育成」に関して、未来世代育成やスポーツ振興を目的とする財団を設立して社会貢献を進めています。また、世界各地の社員が主体的に出前授業等の啓発ボランティア、地域・社会貢献ボランティア、NGOとの共同による地域社会貢献活動に取り組み、チャリティ団体等への支援を実施しています。

### 共生社会をめざして

東京海上グループは、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、“共生社会をめざして”、NGO と共同で高齢者、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、地域・社会を支え、好循環をもたらすパートナーの創出に貢献していきます。




サステナビリティアプローチの実施例（人を支える）

## みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり

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、「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。社員のボランティア活動により、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ていきます。東京海上グループは、こうした取り組みを通じて、地域・社会を支え、好循環をもたらすパートナーの創出に貢献していきます。

### ❖「みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり」に向けたアクション

**【マテリアリティ：安心・安全に役立つ商品・サービス】**

**1.「治療」「家計」「長生き」「健康」にわたる総合的な保険サービス >>**

東京海上グループでは、人生100年時代においても、いきいきと暮らせる世の中をめざして、「認知症」「生存保障」「再生医療」や「介護」に関する総合的なサービスを提供しています。また、「あるく保険」のように健康を促進する商品サービスの提供を推進しています。

**2. お客様の「いざ」を支える取り組み >>**

東京海上グループは、保険ソリューションを活用し、世界各国の行政機関などを資金面で支える取り組みに参画しました。また、おケガやご病気の際の無料の電話相談等、お客様の「いざ」を支えています。さらに、AED講習会等により社員への救命の意識を高める取り組みも推進しています。

**3. お客様の「健康経営」の支援 >>**

東京海上グループは、自社で培った健康経営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。

**【マテリアリティ：地域・社会貢献・啓発教育活動】**

**4. がん等の疾病の発生を抑制し、患者と家族を支援する活動 >>**

東京海上グループは、お客様と社会におけるがん等の疾病の発生を抑制するため、地方公共団体と連携し、社員のボランティアも加わった運動を展開しています。また、障がいのある方向けの保険の販売を開始、さらに運用者報酬の一部をがん研究施設に寄付する投信も販売しています。

**5. 健康・医療分野の研究開発・若手医師の研修支援 >>**

東京海上グループは、京都大学iPS細胞研究所への支援や、ICTを活用した健康管理アプリを共同企画・開発を担っています。また将来の医療を担う若手医師の育成にも貢献しています。

### ❖記載内容とSDGsとの関連

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
|  | 3.3　伝染病を根絶するとともに肝炎、水系感染症及びその他の感染症に対処する。<br>3.4　非感染性疾患による若年死亡率を、予防や治療を通じて3分の1減少させ、精神保健及び福祉を促進<br>3.d　国家・世界規模な健康危険因子の早期警告、危険因子緩和及び危険因子管理 | ・世界銀行向けパンデミックデリバティブ |
| | 3.8　すべての人々に対する財政リスクからの保護、質の高い基礎的な保健サービスへのアクス及び安全で効果的かつ質が高く安価な必須医薬品とワクチンへのアクセスを含む、ユニバーサル・ヘルス・カバレッジ（UHC）を達成する。<br>3.d　国家・世界規模な健康危険因子の早期警告、危険因子緩和及び危険因子管理 | ・健康経営の推進<br>・資産形成、健康な状態の維持や病気の予防を目的とした「予防・未病」といった、「生存保障」<br>・被保険者および、そのご親族の健康をサポートする無料の健康・医療相談サービス、「メディカルアシスト」<br>・再生医療にかかる『コストとリスク』を下げるソリューション再生医療保険商品<br>・お客様自身の健康増進や生活習慣の改善への取り組みをサポートする「あるく保険」<br>・認知症の方およびそのご家族のための専用保険「認知症あんしんプラン」の提供<br>・認知症アシスト付き年金払介護補償<br>・ドコモヘルスケア「カラダのキモチ」共同企画<br>・京大iPS細胞研究所支援<br>・日本語医療サービスの提供支援（米国） |
|  | 4.3　質の高い技術教育・職業教育及び大学を含む高等教育への平等なアクセス | 若手臨床医師を支援する「Nプログラム」 |

## 1.「治療」「家計」「長生き」「健康」にわたる総合的な保険サービス

**■「認知症あんしんプラン」「認知症アシスト付き 年金払介護補償」**

近年、高齢化社会の進展に伴い、要介護者および認知症の方は年々増加する傾向にあり、介護や認知症は誰もが直面する身近な課題となっています。このような社会的な課題の解決の一助を担いたいとの思いから、東京海上日動は介護や認知症に対する商品やサービスの提供に注力しています。

2019年1月には、認知症の方やそのご家族が安心していきいきと暮らすことができる社会の実現に向け、業界初となる認知症の方およびそのご家族のための専用保険「認知症あんしんプラン」の提供を開始しました。本商品では、認知症の方が行方不明になったときに捜索するための費用や、ご本人またはそのご家族の日常生活における賠償責任等を補償します。この他、認知症の方が行方不明になった場合に備え、速やかな発見・保護を支援するために高齢者の見守り支援で実績のある一般社団法人セーフティネットリンケージ(SNL)の「緊急連絡ステッカー」を商品に付帯するサービスとして提供しております。

また、2019年10月には、「認知症アシスト付き 年金払介護補償」の提供を開始しました。弊社独自の調査により、介護補償は高齢になるほどニーズが高まる一方で、従来の民間の介護保険では高齢期の保険料が高く、ご加入者様の期待に十分に応えられていない実態が明らかになりました。

この課題を解決すべく、所定の要介護状態に該当した際にお支払いする保険金を有期の年金払にするなど、商品設計を工夫することで、長期化する介護に備えて頂きつつも、ご加入いただきやすい保険料を実現いたしました。また、本商品に付帯される「認知症アシスト」では、脳機能向上トレーニングによる脳機能の維持向上等、認知症に関する幅広い専用サービスを提供することで、認知症とともに生きる支援を行います。

**■生存保障への取り組み**

がんをはじめとする重大な病気に罹患した場合、退院後も長期間にわたって治療やリハビリが必要になることがあります。

東京海上日動あんしん生命では、お客様が病気になってもご家族とともにしっかり「あんしん」して暮らしていただくために、保険会社ができることは何かを真剣に考えてきました。2012年10月に「生存保障革命」と題した取り組みをスタートさせ、「退院してからも、暮らしがある。」というメッセージを通じて「生存保障」の大切さをお客様に広くお伝えしてきました。

そして、2017年11月からは、医療技術の進歩に備えた「新たな保障」、ますます長くなることが想定される老後に備えた「資産形成」、健康な状態の維持や病気の予防を目的とした「予防・未病」といった、「生存保障」を含めたすべての領域でお客様をお守りするために、「生存保障革命Nextage」として、取り組みを進めています。

**■「保険人活動」の取り組み**

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目指し、「お客様を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在において「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。




**■長生きリスクへの取り組み ～「あんしんセエメエの健康・長生き学園」～**




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

同社キャラクターのあんしんセエメエが学園長となり、生活習慣病のセルフチェック等ができる「健康増進棟」、健康診断結果の見方等を学べる「保健室」、資金の備えについて学べる「老後に備える棟」の他、病気や介護について調べることができる「図書館」等学園内をめぐりながら、生活習慣病や介護に関する情報をご案内します。〈同社、東京海上グループ会社(東京海上日動メディカルサービス、東京海上日動ベターライフサービス)および業務提携先が持つさまざまな情報をご提供します〉

[東京海上日動あんしん生命「あんしんセエメエの健康・長生き学園」]

**■医療保険にセットし、「重篤ながん」にも備えられる終身死亡保障を 2019年7月2日に発売**

東京海上日動あんしん生命は、「一生涯の死亡保障を割安な保険料で用意したい」というお客様ニーズにお応えするため、医療保険(メディカル Kit NEO、メディカル Kit R、あるく保険)にセットした終身死亡保障を開発しました。終身死亡保障は解約返戻金をなくすことで割安な保険料を

実現しています。
　また、がんゲノム医療時代における患者さんの経済的負担の軽減を図るため、特定悪性新生物保険金前払特約を開発しました。本特約を終身死亡保障つきの医療保険に付加いただくことで、重篤ながんと診断された場合に死亡保険金を前払いで受け取ることができ、いざというときの高額な治療費に備えることができます。

**■再生医療の推進に貢献する保険商品**



　東京海上日動では、再生医療に関する保険商品として、2014年の再生医療新法施行に合わせて「再生医療用臨床研究保険」「特定細胞加工事業者賠償責任保険」を開発し、これまで販売してきました。
　再生医療は、疾病や損傷等により低下した組織や細胞を再生し、人体機能を回復させる医療である事から、患者や高齢者、障がい者のQOL（quality of life）を向上させ、ひいては健康寿命の延伸に寄与するといわれています。しかしながら、現在日本における再生医療は産業化・実用化の途上段階にあります。
　この産業化・実用化を一層促進するためには、今後多くの事業者が再生医療業界へ参入する必要があります。その際のハードルの1つが再生医療にかかる『コストとリスク』ですが、このハードルを引き下げるソリューションが『保険』であると考えています。
　新規参入事業者や研究者が、再生医療を受ける方々に対する補償等への備えとして保険をうまく活用することで『コストとリスク』の削減を実現できれば、参入へのハードルも下がり、より多くの事業者が産業化・実用化に挑戦できると考えます。東京海上日動はこうした保険の提供を通じて、日本における再生医療の発展に寄与していきます。

**■「仕事と介護の両立セミナー」～介護離職予防を支援する！～**

　急速に高齢化が進む中、現在、親の介護を理由に会社を辞める「介護離職」が社会問題になっています。国の統計では、介護を理由に会社を辞める方は年間約10万人、また、介護をしながら働いている方は約346万人といわれています。介護の担い手は40～50歳代が多く、会社にとってはまさに働き盛りの社員が離職し、介護離職者にとっては、いつまで続くかわからない介護に経済的にも精神的にも負担が生じます。




　東京海上日動ベターライフサービスでは、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、企業の従業員様向けに「仕事と介護の両立セミナー」を提供しています。
　「仕事と介護の両立セミナー」は、【基礎知識編】に加え、【介護実践編】【遠距離介護編】【認知症介護編】と幅広くラインナップし、さらに、部下の仕事と介護の両立を支援する立場である管理職向けの【管理職編】もご用意しています。従来のライブでのセミナーに加え、WEBオンラインセミナーにも対応しており、より多くの方の「仕事と介護の両立」の支援を行っています。また、セミナーだけでなく、介護に関する情報を纏めて掲載した「仕事と介護の両立ハンドブックの作成」、介護に関する相談窓口としての「電話介護相談」や「産業ケアマネジャーによる相談」などのメニューも提供しています。

## 2. お客様の「いざ」を支える取り組み

**■世界銀行向けパンデミック・デリバティブ**

　東京海上日動は、2017年7月、感染症危機管理のための国際的な取り組みとして、世界銀行が立ち上げる「パンデミック緊急ファシリティ（PEF：Pandemic Emergency Financing Facility）」に参加いたしました。パンデミックデリバティブの引受を通じて、国際的に脅威となる感染症に対する官民連携による取り組みを支援し、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献することを目的とした取り組みです。

**「パンデミック緊急ファシリティ」創設の背景**

　日本国政府は、2016年5月に開催されたG7「伊勢志摩サミット」の議長国として国際保健の問題を取り上げ、世界銀行や世界保健機関（WHO）との協力の下、エボラ危機の教訓を踏まえた公衆衛生危機に対応する新たな資金メカニズムとして、世界銀行に「パンデミック緊急ファシリティ（以下、PEF）」を立ち上げました。日本国政府は世界に先駆けてPEFへの資金的な貢献も表明し、他の国々に対して協力を呼びかけてきました。

**本ファシリティの概要**

　PEFは、途上国においてパンデミックが発生・拡大した場合に、迅速かつ円滑に資金援助が行えるよう、その資金的な裏付けとして、世界銀行グループの国際復興開発銀行（以下、「IBRD」）が保険会社とのデリバティブ取引や投資家向けのパンデミック債の発行を行うもので、世界初の取り組みとなります。
　WHOが公表するデータに照らして死者数、死者の増加スピード、罹患国数等が予め定めた支払

条件に達した場合、当社は、予め設定した補償金をIBRDに支払います。




※日本国政府は2016年5月に開催された「G7 財務大臣・中央銀行総裁会議」に先立ち、
3年間で5000万ドルの拠出を表明しました

**■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、そのご親族の健康をサポートする無料の健康・医療相談サービスです。日常のおからだの異変に関するご相談、突然の病気やケガなど緊急時の対処方法、休日や深夜に診てもらえる病院・診療所などのご案内、30以上の幅広い診療科目に対応可能な専門医（予約制）によるご相談、転院や患者移送の手配代行などを、24時間365日体制で、お電話を通じて提供しています。

ご相談に対応しているのは、救急医療機関の第一線で活躍する救急科専門医、大学教授、准教授クラスの専門医、臨床経験豊富な看護師など、豊富な知識と経験を持った医療の専門家です。お客様からのお問い合わせには、まず看護師が対応し、必要に応じて救急科専門医や他の医療スタッフが対応しています。例えば、「子どもがハチに刺された」という相談に対しては、症状をくわしくお聞きしたうえで、まずは救急受診の必要性を説明するとともに、その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

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

**■「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。2019年度末までに東京海上グループの社員延べ6,000名以上が受講しました。

受講者からは、「心肺蘇生法は難しい処置ではなく自分にもできるという自信がついたとともに、緊急の場面に出くわした際は、まず自分が行動するという意識を持つきっかけとなった」等の感想が寄せられました。

また、東京海上日動システムズ、東京海上日動調査サービスでは、消防署の協力を得て「普通救命講習」を開催しました。64名の社員が参加し、消防署の講師による心肺蘇生、自動体外式除細動器（AED）の使用方法などを学びました。





## 3. お客様の「健康経営」の支援

**■お客様の「健康経営」を支援するために**

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、5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、お客様企業や代理店が多数認定されています。

また、東京海上ホールディングスの資本業務提携先であるリンクアンドコミュニケーション社が提供するAI健康アプリをお客様企業に紹介し、お客様企業の従業員の健康管理を支援しています。

**＜東京海上日動メディカルサービス（TMS）の取り組み＞**

医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や行動変容を促すため健康増進施策や、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などを提供しています。

2020年度からは、産業保健に関するサービスのラインアップを拡充するとともにサービス提供エリアを拡大し、産業保健の観点からお客様企業の健康経営推進に資するサービスを全国で提供することといたしました。

＜東京海上日動リスクコンサルティング（TRC）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。

TRC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の各種体制整備、課題に対する有効な健康増進施策の実施の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。このプログラムでは、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だけでなく、従業員のストレスチェックの結果をふまえた従業員への個別フォローアップをはじめ、休職時・復職時のケア、再発防止、組織のストレスレベル傾向分析やメンタルヘルス体制構築のコンサルティングまでを、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。

従業員のメンタルヘルス対策は、ハラスメントなどを要因とするメンタル不調者の発生の予防と早期発見にとどまらず、従業員のエンゲージメントの向上を図る目的でも、東京海上日動メディカルサービスの専門チームによる職場環境改善活動のサポートを多くの企業にてご採用いただいております。現在70万人を超える従業員の方に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て、サポートを求めている方々へ一人でも多くのココロの健康状態のケア、サポートを行っていきます。

[↗ 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]

## 4. がん等の疾病の発生を抑制し、患者と家族を支援する活動

東京海上グループは、お客様と社会におけるがん等の疾病の発生を抑制するため、地方公共団体と連携し、社員のボランティアも加わった運動を展開しています。海外においても社員のボランティアによるがんの啓発活動・がん患者の支援活動を実施しています。また、運用者報酬の一部をがん研究施設に寄付する投信も発売しました。

■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、保険金等をお支払いするという経済的な支援にとどまらず、がんの予防や精神的なサポートをすることも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市と協定等を結び（2020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に取り組んでいます。また、代理店／取扱者向けの全国各支店における定期的な勉強会・経験交流会・セミナーに加え、使命感を持って「お客様をがんからお守りする運動」に積極的に取り組む代理店／取扱者や社員を一堂に集め、全国代表代理店会議を開催しています。

13回目を予定していた2019年は台風19号をはじめとする自然災害へのお客様対応を最優先するため中止となりましたが、予定していたがん体験者および医療従事者による講演や、「私たちがお客様へお伝えする意義」をテーマにしたパネルディスカッションを後日、全国の代理店／取扱者・社員へ動画配信を行い、知識・使命感向上を図りました。

### 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、乳がんの検診・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、呼びかけや啓発リーフレット※の配布を、2005年から毎年継続して行っています。



※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、医療機関を掲載した一覧表もあわせて配布しています。

### 「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等を受けているがん患者さん向けに「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、1000個以上の「タオル帽子」を製作し、「岩手ホスピスの会」を通じて全国のがん診療連携拠点病院へクリスマスプレゼントとして寄贈しています。

### 遺児への教育・養育支援

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、大学生等に対する「給付型奨学金」および未就学児童に対する「教育教材」等を提供しています。「給付型奨学金」は大学等へ進学した学生を対象とし、大学等の在学期間中に年間30万円の奨学金を給付するものです。「教育教材」等の提供は、年少～年長期間中に毎月無償で、株式会社ベネッセコーポレーションの「こどもちゃれんじ」をお送りするとともに、進級時および小学校入学時に「進級お祝い金」として3万円を給付します。

### 難病の子ども、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

### ■障がいのある方向けのがん保険の販売開始

東京海上日動は、知的障がい等のある方に特化した専門保険会社であるぜんち共済とともに、2018年1月より東京海上日動の個人賠償責任保険をセットした「ぜんちのあんしん保険」「ぜんちのこども傷害保険」を提供する等、知的障がい等のある方が安心して暮らせる社会の実現に向け、ともに取り組んでいます。こうした取り組みを進めるなかで、知的障がい等のある方のがん保険に対する加入ニーズが高いことがわかったため、知的障がい等のある方およびそのご家族向けのがん保険として「手をつなぐがん保険」を共同開発し、2020年1月より販売を開始しました。

がん保険は、ご加入時にがんの罹患歴をはじめ健康状態をお申し出（告知）いただく必要がありますが、本商品については知的障がい等の治療に関する告知を不要とすることで、ご加入いただきやすい商品としています。また、ご家族ががんの重度状態（Stage Ⅳ）となった場合に、知的障がい等のある方を被後見人とした成年後見制度を利用するための費用を補償する「がん成年後見費用等補償特約」をセットし、ご家族のニーズにも対応した商品としています。

東京海上日動は、こうした商品の提供を通じて、誰もが安心して暮らせる社会の実現に貢献してまいります。

### ■日本初の「がん治療」に特化したファンドの提供

SDGs（持続可能な開発目標）の達成に貢献する新たな取組みとして、「がん」という社会的課題の解決に多大な貢献（インパクト）を及ぼす可能性が高い企業に投資をする「東京海上・がんとたたかう投信（為替ヘッジなし）／（為替ヘッジあり）」を2019年7月に設定しました。

当ファンドは、今後の世界的な高齢化の進展や遺伝子解析技術の進歩等によって、飛躍的な拡大と進歩が見込まれる「がん治療領域（診断検査・プロファイリング・医療技術・医薬品）」に強みを持つ企業への投資を通じて、投資収益の獲得をめざすとともに、SDGsの17の目標のうち「3 すべての人に健康と福祉を」の達成に貢献できるように努めます。

また、企業への投資を通じた間接的な貢献に加え、運用者報酬の一部を国立研究開発法人国立がん研究センターや公益財団法人日本対がん協会等のがん研究施設等へ寄付を行うことで直接的な貢献も行っていく予定です。

このような直接的な支援は、投資を通じた支援が難しい団体への応援を可能にしたり、毎年定期的に支払う運用報酬だからこそ、末永い支援が可能と考えております。

## 5. 健康医療分野の研究開発・若手医師の研究支援

東京海上グループは、京都大学iPS細胞研究所への支援や、ICTを活用した健康管理アプリの研究開発の一翼を担っています。また将来の医療を担う若手医師の育成にも貢献しています。

### ■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、2019年についても190万円を超える寄附を実施いたしました。

また、2020年４月にCiRAから京都大学iPS細胞研究財団（CiRAF）に移管された医療用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」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、これまでの京都大学医学部附属病院に加え、2016年８月から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、2020年現在で日本人の約４割をカバーできるまでになっています。現在は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iPS細胞技術の実用化に向けて日々研究に取り組んでいます。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。

### ■ドコモ・ヘルスケア社（現：株式会社NTTドコモ）「カラダのキモチ」の共同企画・開発支援



東京海上日動は、2013年６月よりドコモ・ヘルスケア株式会社（現：株式会社NTTドコモ）が提供を開始した「カラダのキモチ」の見舞金補償部分について共同企画・開発支援を行いました。具体的には、入力データから体の変調を発見した際には医師の診察を受けることを促し、受診時のお見舞金をお支払いすることで、安心サポートを実現しております。日本では早期発見の取り組みが遅れているとされる「乳がん」や「子宮がん」といった重篤な女性特有疾患の予防・早期発見につながるサービスであり、社会的な意義も高いサービスとなっています。

また、米国金融専門コンサルティング企業セレント社が主催している「Celent Model Insurer Asia Award 2014」※1やサービス産業生産性協議会が主催している2015年度「日本サービス大賞優秀賞」※2を受賞しました。

※1　保険業界で国際的認知が高い「Celent Model Insurer Award」のアジア部門であり、IT活用の観点から高実績をあげた保険会社が毎年選出
※2　多岐にわたる業種の多種多様なサービスを共通の尺度で評価し、優れたサービスを表彰する日本初の表彰制度

ドコモ・ヘルスケア「カラダのキモチ」

### ■若手臨床医師を支援する「Nプログラム」

東京海上日動は、米国マウントサイナイ・ベスイスラエルと提携し、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同病院に派遣する「Nプログラム」を1991年から実施しています。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採用されますが、「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先生方のご努力・ご活躍のおかげで大きく成長し、本プログラム研修生・卒業生は総勢190名を超えるまでとなりました。

Nプログラム



# 未来を担う世代を育てる

東京海上グループは「将来を担う世代の育成」に関して、青少年育成やスポーツ振興を目的とする財団を設立して社会貢献を進めています。また、世界各地の社員が主体的に出前授業等の啓発ボランティア、地域・社会貢献ボランティア、NGOとの共同による地域社会貢献活動に取り組み、チャリティ団体等への支援を実施しています。

### ❖「未来を担う世代を育てる」に向けたアクション

**【マテリアリティ：地域・社会貢献・啓発教育活動】**

**1. 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。

**2. 地方創生・保険知識・環境保護・防災の啓発活動 >>**

東京海上グループではリスクマネジメントに携わる中で培ったノウハウを生かし、次代を担う子どもたちに対し、啓発プログラム等を通じて、地域の産業・保険によるリスク対応・環境や防災について考えるきっかけを提供しています。また、中国のグループ会社は中国での防災授業を実施しています。

**3. NGOと協力した遺児支援活動 >>**

東京海上グループでは、社員によるボランティアで、あしなが育英会等のNGOに協力し、遺児支援・「チャイルドライン」普及に協力しています。

**4. 寄付・支援を通じたスポーツ振興・交通遺児支援・未来世代教育 >>**

東京海上グループでは世界各国において、国際と国内NGO・チャリティ団体等への支援を通じて、スポーツの振興・交通遺児支援・青少年教育に取り組んでいます。

### ❖記載内容とSDGsとの関連

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
|  | 4.1　すべての子どもが、無償かつ公正で質の高い初等教育及び中等教育を修了できるようにする<br>4.6　すべての若者及び大多数（男女ともに）の成人が、読み書き能力及び基本的計算能力を身に付けられるようにする | ・あしながチャリティ＆ウォーク<br>・「Room to Read」途上国教育支援プログラムへの参加<br>・財団を通じた青少年育成社会貢献活動<br>・各務記念財団、教育振興基金、スポーツ財団<br>・独自の教育プログラム「リスクと未来を考える授業」を開発 |
|  | 8.6　2020年までに、就労、就学及び職業訓練のいずれも行っていない若者の割合を大幅に減らす | ・独自の教育プログラム「リスクと未来を考える授業」を開発<br>・「Room to Read」途上国教育支援プログラムへの参加 |

## 1. 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。

### ■財団を通じた社会貢献活動

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

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

「東京海上スポーツ財団」は、スポーツ教育の振興に関する事業を行い、明るく豊かな国民生活に寄与する目的で1937年に設立されました。同財団が所有する那須スポーツパークと戸田艇庫（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 | 2019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<br>・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：151名<br>研究助成：９件 |
| （公財）東京海上日動教育振興基金 | 教員・交通遺児への助成 | 教育研究助成：134件<br>交通遺児育英助成：110名 |
| （公財）東京海上スポーツ財団 | 地域のスポーツ振興事業 | 那須スポーツパーク利用者数：44,007名<br>戸田艇庫利用者数：4,941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

## 2. 地方創生・保険知識・環境保護・防災の啓発活動

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について考えるきっかけを提供しています。

### ■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、同社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の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。

2019年8月には、「岐阜かかみがはら航空宇宙博物館」にて、小中学生60名を対象に、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。

### ■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」の開発

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、保険を含む長く続けられる、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おり、2017年度からは全国で本格的に展開し、受講者は累計1,500名を超えました。

### ■児童生徒向けのプログラム（出前授業等）

次代を担う子どもたちに対し、環境啓発や防災啓発プログラムを通じて地球環境や防災について考えるきっかけを提供しています。

- ぼうさい授業
- みどりの授業 ～マングローブ物語～
- こども環境大賞と西表島エコ体験ツアー

### ■中国の子どもたちへの防災教育支援

#### 中国のぼうさい授業

2016年、中国のThe Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Company (China) Limited（TMNCH）で、小中学生を対象とした「防災授業」が正式に始まりました。東京海上日動の防災啓発プログラムが海外で実施された初めての事例で、東京海上グループにおけるサステナビリティプロジェクトの「シナジー効果」を発揮したものです。また、「防災授業」は社員が直接参加して、TMNCH創立以来10年間の経験を存分に活かし、学校における防災教育の不足を補い、地域の防災意識を高める、社会的責任を全うする取り組みです。中国の災害の特徴を考慮して一から教材を開発し、独自の内容を取り入れることで、子どもたちが飽きることなく学べる工夫をしています。





活動はわずか3年で終了しましたが、TMNCHの5支店では100%をカバーし、全従業員の1/10にあたる37名がボランティア講師として養成されました。2019年末までに、中国の9つの省と市（中国32省・市町村）を含む18の学校で、1,600人以上の生徒が防災授業を受けました。

#### 農民工の子どもたちへの教育支援





東京海上グループは、2009年から中華全国青年連合会と協働で、中国の農民工の子どもたち（親が都市に働きに出るため農村に残された子どもたち）の支援を行うため、中国各地に300ヵ所以上の支援施設を設置し、毎年グループ社員によるボランティア活動を実施しています。2019年6月に東京海上日動の石原相談役をはじめ、14名の社員が中国貴州省六盤水市の小学校でボランティア活動を実施しました。約22名の児童たちと教室内で触れ合いながら、夏休みの消防・安全教育をテーマにした「防災授業」を実施するなど、有意義な交流を行い、共青団から高い評価を受けました。

## 3.NGOと協力した遺児支援活動

東京海上グループでは、社員によるボランティアで、あしなが育英会等のNGOに協力し、遺児支援「チャイルドライン」普及に協力しています。

### ■あしながチャリティ & ウォーク



東京海上日動は、明治安田生命保険相互会社とともに、「あしながチャリティー & ウォーク」を実施しました。東京海上日動からは、全国72カ所で延べ1,700名の社員やその家族が参加し、参加費の一部は以下の遺児支援に活用されました。

(1) あしなが育英会への寄付を通じて以下の遺児支援に活用

- 東日本大震災遺児の心のケアを目的とした「東北レインボーハウス」の建設・運営
- 高校、大学、専門学校等へ進学を希望する遺児への奨学金貸与
- あしなが育英会の実施する海外留学生支援

(2) 遺児支援基金等への寄付を通じて、東日本大震災被災地各県の遺児への資金援助に充当

### ■チャイルドライン支援センターへの支援




東京海上日動では、2012年度より毎年、特定非営利活動法人チャイルドライン支援センターさんに活動の内容についてご講演いただいています。全国どこからでも無料でかけられる子ども専用のホットライン「チャイルドライン」に寄せられた子どもたちの声等についてお話しいただき、その後の時間は、東京海上グループ社員が「チャイルドライン」の電話番号が書かれたカードを子どもたちに届ける作業をボランティアでお手伝いをしています。東京海上アセットマネジメント、東京海上ビジネスサポート、東京海上日動コミュニケーションズ、東京海上日動HRAでも同様のカード発送作業ボランティアを実施しています。

チャイルドライン

## 4. 寄付・支援を通じたスポーツ振興・交通遺児支援・未来世代教育

東京海上グループでは世界各国において、国際と国内NGO・チャリティ団体等への支援を通じて、スポーツの振興・交通遺児支援・青少年教育に取り組んでいます。

### ■ NPO法人 交通遺児等を支援する会への協力

日新火災では、2008年から継続して「NPO法人 交通遺児等を支援する会」を通じ、交通遺児等に対する支援を行っています。今後も引き続き、同会を通じ、交通遺児等への支援を続けてまいります。

### ■「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。年に2回開催される「全国JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」への特別後援をはじめ、ジュニア選手の海外遠征や強化合宿等を支援し、水泳を通じて、未来を担う日本の青少年の健全な育成に貢献しています。



「がんばれ☆ジュニアスイマー」

水泳応援サイト 水泳とずっと

### ■世界の食のバランスをめざす「TABLE FOR TWO」参加

東京海上日動は「TABLE FOR TWO」に参加し、本店の社員食堂において実施しています。「TABLE FOR TWO」とは、対象となる定食や食品を購入して、その代金の一部（約20円）を開発途上国の子どもの学校給食に寄付する運動のことです。世界の約70億人の人口のうち、10億人が飢えに喘ぐ一方で、20億人が肥満等、食に起因する生活習慣病に苦しんでいます。この深刻な食の不均衡を解消するため、2007年の秋に日本で「TABLE FOR TWO」が創設されました。

「TABLE FOR TWO」を直訳すると「二人の食卓」。開発途上国の学校給食1食分の値段が寄付金と同額の約20円であることから、相手と一緒に食事をしているイメージで名づけられ、先進国の私たちと開発途上国の子どもたちが時間と空間を超えて食事を分かち合うというコンセプトです。

TABLE FOR TWO

**実施概要**

| | |
|---|---|
| 場所 | 本店社員食堂 |
| 方法 | TABLE FOR TWOランチ(680～800kcal)を注文すると、代金580円のうち20円が特定非営利活動法人 TABLE FOR TWO Internationalを通じて、開発途上国の子どもたちの学校給食になります |

### ■「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。2019年度までの9年間にわたり、年間約10万ドルを寄付し、インド・バングラデシュ・ベトナムにおいて、約2,550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23室開設しました。

同NGOの活動により、経済的な理由に加え、親の理解が得られないため、家事や仕事と両立できず学校に通えない少女たちに対して、学費の援助のみならず、家庭訪問等で家族に教育の大切さを理解してもらうことで、少女たちは学校を卒業し、優秀な成績を収めて将来の夢に向かう希望を持てるようになったという成果が生まれています。

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

国際NGO「Room to Read」

# 共生社会をめざして

東京海上グループは、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、「共生社会をめざして」、NGO 等と協働で高齢者、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んでいます。また、性的マイノリティ（少数者）に対する社会的な関心をふまえ、商品の見直しも行っています。

### ❖「共生社会をめざして」に向けたアクション
**【マテリアリティ：地域・社会貢献・啓発教育活動】**

**1. 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・啓蒙教育活動に取り組んでいます。

**2. 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」「一般社団法人 日本障がい者サッカー連盟」「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。

**3. LGBTに対応した商品の見直し >>**
東京海上日動は、お客様の多様な家族形態を尊重し、同性間のパートナーも「配偶者」としてお取り扱いする対応を順次進めています。

**4.「さわやか福祉財団」「キッズファム財団」の支援等への支援 >>**
東京海上グループでは、「さわやか福祉財団」「一般財団法人 重い病気を持つ子どもと家族を支える財団（キッズファム財団）」を支援しています。

### ❖記載内容とSDGsとの関連

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
| 10 | 10.2　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 | ・LBGTに対応した保険商品の見直し<br>・「認知症サポーター養成講座」の取り組み<br>・高齢者等地域見守りネットワーク事業活動<br>・障がい者スポーツ支援スペシャルオリンピックス支援<br>・「ひまわりの会」や「さわやか福祉財団」支援<br>・「全国盲ろう者協会」との協働 |

## 1. 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。

**■商品ご説明ツール**
**主要４商品（自動車保険、火災保険、傷害保険、超保険）の大きく読みやすいご説明ツールの提供**



高齢のお客様からいただいていた「パンフレットの文字が小さく読みづらい」というご意見に応え、東京海上日動の主要４商品［トータルアシスト自動車保険、住まいの保険、からだの保険（傷害定額）、超保険］について、従来のA4判パンフレットをA3判に拡大し、提供しています。高齢者や障がいのある方も含めた多くのお客様にとって読みやすいフォントを使用し、分かりやすさの向上をめざしました。

**■「認知症を知り地域をつくる」に貢献する　～活躍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たり、生活や仕事の中で認知症の人やご家族に温かく接し、支えていくことをめざしています。

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ました。2020年３月までに約 5,700 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]

**■高齢者等地域見守りネットワーク事業に関する活動**



東京海上アシスタンスは、品川区、社会福祉法人品川区社会福祉協議会との三者間で、2015年11月、品川区の「高齢者等地域見守りネットワーク事業」に関する協定を締結し、継続して活動しています。

本事業は、ひとり暮らしの高齢者の方などに対する身近な相談窓口であり、住み慣れた地域で出来るだけ不便を感じる事なく、暮らしやすくするために助け合いながら支えていく仕組みを作る事を目的としています。

同社は、本業であるコールセンター業で培った電話応対スキルを活かし、「支え愛・ほっとステーション※」で実施している「高齢者等安否確認サービス·定期電話」のボランティアを行っています。社員が品川区内の利用者宅へ定期的に電話して、応答が無かったり、会話等の中で異変を察知した場合は、すぐに「支え愛・ほっとステーション」に連携し、円滑な対応につなげる取り組みです。サービスを提供する対象地域が広がるとともに、この定期電話を利用する利用者も年々増加しており、2019年は延べ48回実施しました。

今後も同事業を安定的かつ継続的に実施することにより、地域社会にさらに貢献していきたいと考えています。

※品川区が、ひとり暮らしの高齢者の方などに対する生活不安を解消し、住み慣れた街で暮らし続けられるよう設置した相談窓口

## 2. 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。2019年度は、名古屋地区の約50名の社員が「第28回全国盲ろう者大会」の運営をサポートしました。

全国盲ろう者協会

**■「障がいを超える」社会をつくる ～障がい者スポーツを「知る」「見る」「体験する」**

東京海上日動は、障がいを超えて挑戦しているアスリートを応援し、障がい者スポーツに参画（応援やボランティア活動）したいという機運を社内に醸成するため、2016年5月から「公益財団法人 日本障がい者スポーツ協会」（JPSA）、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「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して、資金・ボランティアによる支援を行っています。

また、東京海上グループでは、年間を通してスペシャルオリンピックス日本のアスリートたちを応援する証であるミサンガづくりボランティアを実施しており、2019年度は延べ1,764名が参加しました。

## 3. LGBTに対応した商品の見直し

### ■ LGBT※に対応した商品の見直し

性的マイノリティ（少数者）に対する社会的な関心の高まりをふまえて、東京海上日動は、補償の対象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を順次進めています。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。

※ LGBTとは、L：レズビアン（女性同性愛者）、G：ゲイ（男性同性愛者）、B：バイセクシャル（両性愛者）、T：トランスジェンダー（心と体の性の不一致）の頭文字をとった、性的マイノリティ（少数者）を表す総称

## 4.「さわやか福祉財団」「キッズファム財団」の支援等への支援

東京海上グループでは、NPO法人「ひまわりの会」「さわやか福祉財団」「キッズファム財団」を支援しています。

### ■妊婦さんが安心できる社会をつくる　～「ひまわりの会」への支援

東京海上日動と東京海上日動あんしん生命は、2011年よりNPO法人「ひまわりの会」に協賛しています。

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




ひまわりの会

### ■「新しいふれあい社会の創造」に貢献する　～「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」

### ■重い病気を持つ子どもと家族が安心して暮らせる社会をつくりたい　～「キッズファム財団」への支援

東京海上日動はキッズファム財団の活動を支援しています。一般財団法人 重い病気を持つ子どもと家族を支える財団（キッズファム財団）では、重い病気や障がいにより医療的ケアを必要とする子どもと家族に寄り添い、安心して暮らせる社会をつくるために、いろいろな支援活動、広報・啓発活動、研修活動、情報提供を行っています。詳細はウェブサイトの活動内容をご参照ください。

キッズファム財団



# サステナビリティマネジメント

東京海上グループが、すべての人、社会から信頼され、持続的な成長を遂げていくためには、「お客様」「従業員」「地球環境」に対して、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サステナビリティマネジメント体制を強化していく必要があります。

東京海上グループは、長年にわたり保険事業で培った知識と経験をいかして、社会に「安心と安全」を提供し、社会の発展に貢献してきました。これからも社会課題の解決に取り組み、グループの企業価値を永続的に高めながら、安心・安全でサステナブルな未来の創造に貢献することで、すべての人や社会から信頼される「Good Company」となることをめざしています。

そのためには、お客様に最高の価値をご提供し、従業員に健康的で働き甲斐のある職場を提供し、地球環境負荷の少ない企業グループであり続けることが基盤となります。東京海上グループでは、それぞれの課題の方針に沿って、目標を設定してPDCAを回しながら、これらの基盤の強化に努めています。

**サステナビリティマテリアリティ（重要課題）**

- 苦情解決（商品・サービスの品質向上）
- 人材育成・ダイバーシティ＆インクルージョン・労働慣行
- 健康経営
- 環境負荷軽減

### 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。

### 環境経営の推進 >>

東京海上グループは、事業活動において大量の紙資源やエネルギーを消費しています。こうした環境負荷を可能な限り削減するために継続的な取り組みを進め、サステナブルな未来の創造に貢献します。

### 健康経営の推進 >>

「お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長しつづける会社」であるために、その原動力となる社員心身の健康は重要なテーマです。東京海上グループ各社では、社員がいきいきと働く環境づくりに向けて、社員の心身両面にわたるケアを行っています。

### 多様な人材を育成し活用する >>

事業のグローバル展開を支える人材力を備えるために、「専門性」「ダイバーシティ」「グローバルな視点」を重視した、成長と評価・仕事と生活の好循環をもたらす人材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）により総括されています。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。

## 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。

### ❖この節の構成

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

**2. 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鋭敏に捉えながら、「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。

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

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

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

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

### ❖記載内容とSDGsとの関連

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
|  | 3.6　世界の道路交通事故による死傷者を半減させる | 交通技術革新を活かして安心して暮らせる社会づくりの商品・サービスの提供基盤の整備 |
|  | 11.2　交通の安全性改善により、すべての人々に、持続可能な輸送システムへのアクセスを提供 | 自然災害に負けない社会づくり、および交通技術革新を活かして安心して暮らせる社会づくりの商品・サービスの提供基盤の整備 |
|  | 12.2　天然資源の持続可能な管理及び効率的な利用<br>12.8 持続可能な開発及び自然と調和したライフスタイルに関する情報と意識を持つ | 交通技術革新を活かして安心して暮らせる社会づくり、およびライフスタイルや社会の変化に応じて安心して暮らせる社会づくりの商品・サービスの提供基盤の整備 |
|  | 13.1　気候関連災害や自然災害に対する強靭性（レジリエンス）を強化する | 自然災害に負けない社会づくりの商品・サービスの提供基盤の整備 |
|  | 16.5　あらゆる形態の汚職や贈賄を大幅に減少させる | 「お客様の声」対応方針 |

## 1. 顧客保護方針

東京海上グループは、「顧客保護等に関する基本方針」を定め、お客様本位を徹底し、顧客保護等を図るための体制を整備しています。また、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」を定め、役職員がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めています。

東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針

## 2. 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鋭敏に捉えながら、「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のないように、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、本方針の浸透に向けた取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・給付金等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まいります。

## 3. お客様の声への対応

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

### ■「お客様の声」対応方針

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

**東京海上日動の「お客様の声」対応方針**

**・基本理念**

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

**・基本方針**

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

### ■「お客様の声」をもとに改善する仕組み

お客様アンケートや社員・代理店が直接いただいたお客様の声を商品・サービス等の改善につなげています。例えば、東京海上日動、日新火災、東京海上日動あんしん生命では「お客様の声」をそれぞれ社内イントラネット上に設けた一元管理システムに登録し、分析することで、商品・サービス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）に準拠して、業務態勢の整備を行っています。2007年6月に国内の金融機関として初めて、ISO10002規格への適合を確認し、7月に対外公表しており、この態勢をもとに、引き続きお客様の声に基づく商品・サービス等の業務品質の向上に努めていきます。また、日新火災も2008年7月にISO10002の自己適合宣言を行いました。

### ■「お客様の声」をお聴きする

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

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

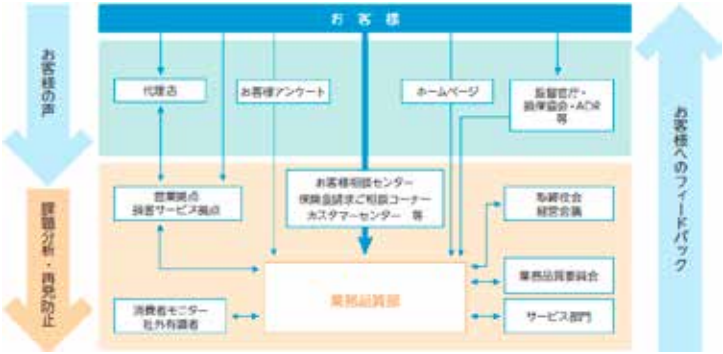
また、お客様に保険金をお支払いした後に、アンケートへのご協力をお願いし、事故の対応に関しても幅広くご意見をいただき、それをもとにたゆまぬ品質向上に取り組んでいます。

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

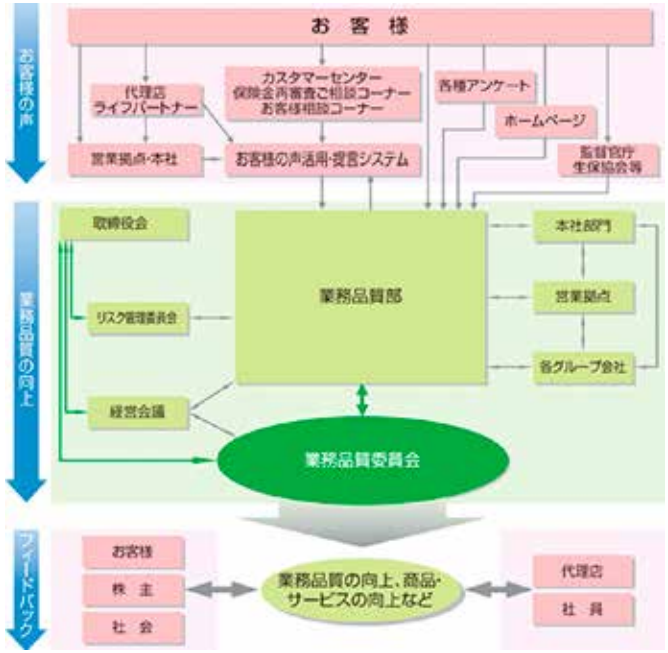
日新火災では、契約手続き時の対応や事故対応サービス等に関する各種アンケートを通じて、お客様ニーズの把握に努め、より一層お客様にご満足いただけるよう代理店とともにサービス向上を図っています。

### ＜お客様の声をお聴きする仕組み＞

**[東京海上日動]**

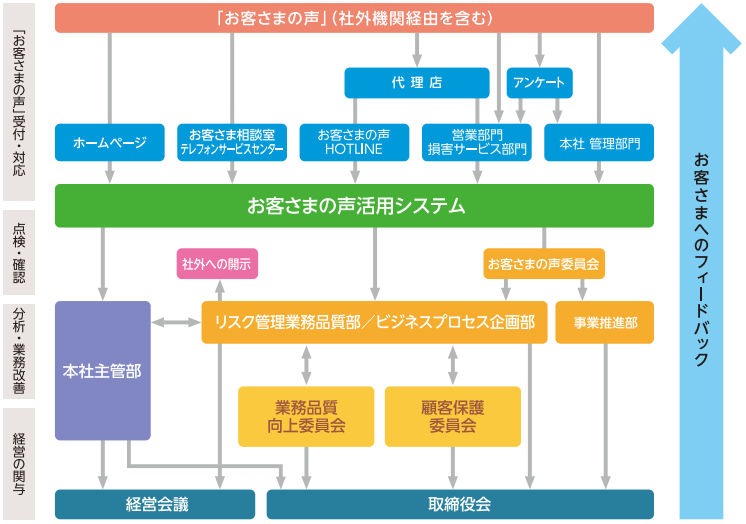


［東京海上日動あんしん生命］




※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］




## ＜2019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 | 2019年4～6月 | 2019年7～9月 | 2019年10～12月 | 2020年1～3月 | 2019年度 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 件数 | 件数 | 件数 | 件数 | 3月末累計件数 |
| ご不満 | 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 | 363 | 331 | 345 | 291 | 1,330 |
| | 商品・サービス関連 | 商品・サービスの改善要望など | 1,346 | 1,431 | 1,244 | 1,225 | 5,246 |
| | 小計：商品・サービス合計 | | 1,709 | 1,762 | 1,589 | 1,516 | 6,576 |
| | お引き受け：ご契約の手続き | | | | | | |
| | ご契約の更新手続き | 更新案内の送付遅延など | 1,051 | 1,086 | 1,127 | 990 | 4,254 |
| | ご契約内容の説明 | ご契約内容の説明不足など | 299 | 333 | 300 | 288 | 1,220 |
| | 小計 | | 1,350 | 1,419 | 1,427 | 1,278 | 5,474 |
| | お引き受け：ご契約の管理 | | | | | | |
| | 証券不備 | 証券内容の記載誤り | 62 | 70 | 113 | 223 | 468 |
| | 証券未着 | 証券の送付遅延 | 34 | 29 | 39 | 22 | 124 |
| | 変更手続き | 変更手続きの遅延など | 1,099 | 1,138 | 1,105 | 1,010 | 4,352 |
| | 口座振替 | 口座振替ができなかったなど | 189 | 195 | 213 | 169 | 766 |
| | 小計 | | 1,384 | 1,432 | 1,470 | 1,424 | 5,710 |
| | お引受け：対応・マナー | | | | | | |
| | 対応・マナー | 電話応対・訪問マナー | 579 | 657 | 575 | 564 | 2,393 |
| | 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 | | 12 | 8 | 8 | 11 | 39 |
| | 小計：お引受け合計 | | 3,343 | 3,516 | 3,480 | 3,277 | 13,616 |
| | 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 | 1,581 | 1,702 | 1,690 | 1,432 | 6,405 |
| | お支払額 | 保険金のお支払いについての説明不足 | 911 | 901 | 900 | 739 | 3,451 |
| | お支払いの可否 | お支払いの可否 | 1,527 | 1,572 | 1,612 | 1,573 | 6,284 |
| | 小計 | | 4,019 | 4,175 | 4,202 | 3,744 | 16,140 |
| | 保険金お支払い：対応・マナー | | | | | | |
| | 対応・マナー | 電話応対・訪問マナー | 668 | 742 | 729 | 608 | 2,747 |
| | 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 | | 7 | 5 | 6 | 3 | 21 |
| | 小計：保険金お支払い合計 | | 4,694 | 4,922 | 4,937 | 4,355 | 18,908 |
| | 個人情報に関するもの | | 76 | 53 | 66 | 63 | 258 |
| | その他 | | 42 | 47 | 53 | 48 | 190 |
| | ご不満合計 | | 9,864 | 10,300 | 10,125 | 9,259 | 39,548 |
| ご要望 | | | 653 | 839 | 930 | 855 | 3,277 |
| お褒め | | | 1,097 | 1,293 | 1,860 | 1,422 | 5,672 |
| 合　計 | | | 11,614 | 12,432 | 12,915 | 11,536 | 48,497 |

［東京海上日動あんしん生命（ご不満のみ掲載）］

| 項目 | 主なお申し出内容 | 2019年4月～2020年3月（件数） | 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 | 1,930 | 14.3 |
| 収納関係 | 保険料の払込方法や変更手続きに関するご不満など | 2,021 | 15.0 |
| 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 | 4,137 | 30.6 |
| 保険金・給付金関係 | 保険金・給付金や満期保険金のお支払手続きに関するご不満など | 1,077 | 8.0 |
| 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 | 4,342 | 32.1 |
| 合　計 | | 13,507 | 100.0 |

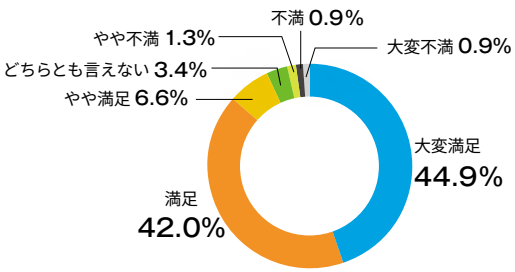
［日新火災（ご不満のみ掲載）］

苦情受付件数

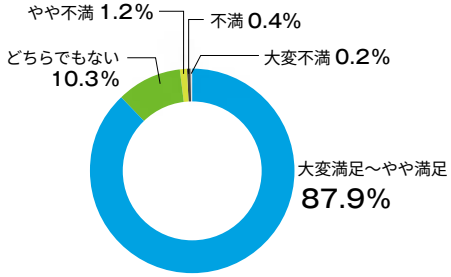
| | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| **1. 契約・募集行為** | | |
| （1）商品内容（補償内容等） | 17 | 12 |
| （2）契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等） | 151 | 165 |
| （3）募集行為（お客さまへの意向確認不足等） | 87 | 113 |
| （4）契約内容・条件等の説明不足・誤り | 394 | 372 |
| （5）契約の引受（条件、制限等） | 15 | 19 |
| （6）保険料の計算誤り | 23 | 30 |
| （7）接客態度 | 53 | 30 |
| （8）帳票類（申込書、請求書、パンフレット等）の内容 | 20 | 20 |
| （9）その他 | 132 | 171 |
| 小　計 | 892 | 932 |
| **2. 契約の管理・保全・集金** | | |
| （1）証券未着・誤り | 29 | 29 |
| （2）分割払・口座振替対応 | 32 | 48 |
| （3）契約の変更手続き | 326 | 307 |
| （4）契約の解約手続き | 295 | 243 |
| （5）満期返れい処理（手続き遅延、返れい金額等） | 4 | 5 |
| （6）接客態度 | 36 | 11 |
| （7）その他 | 91 | 64 |
| 小　計 | 813 | 707 |
| **3. 保険金** | | |
| （1）保険金のお支払い金額 | 188 | 131 |
| （2）対応の遅れ・対応方法 | 605 | 716 |
| （3）保険金お支払いの可否 | 45 | 43 |
| （4）接客態度 | 254 | 229 |
| （5）その他 | 5 | 7 |
| 小　計 | 1,097 | 1,126 |
| **4. その他（個人情報の取り扱いに関する苦情を含む）** | 32 | 31 |
| **合　計** | 2,834 | 2,796 |

＜東京海上日動：お客様満足度（2019年度自動車保険）＞

■損害サービス全般に関する満足度

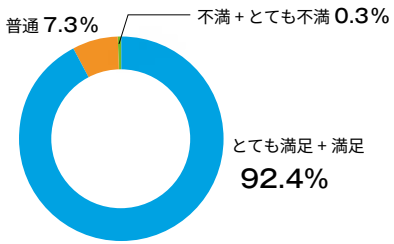



■契約手続きに関する総合的な満足度



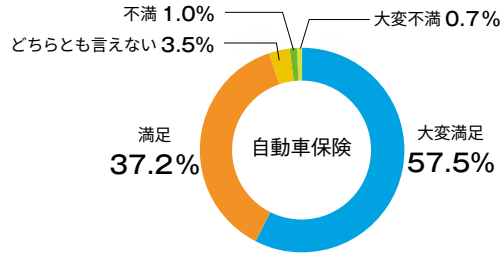

＜東京海上日動あんしん生命：お客様満足度（2019年度）＞

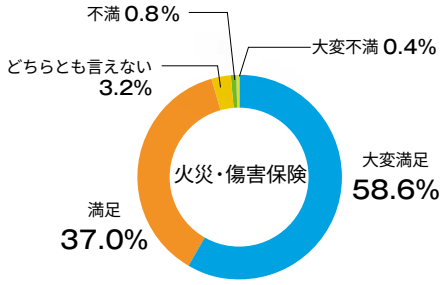
■加入時の総合満足度
（契約手続きや商品内容などを含めた、総合的な満足度）




＜日新火災：お客様満足度（2019年度自動車保険）＞

■事故対応サービスの総合的な満足度




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（2019年度）

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

＜東京海上日動＞

【お客様の声】

自動車保険に運転者本人限定特約を新設してほしい。

【対応】

2020年1月以降始期契約を対象に、運転者を記名被保険者に限定する「運転者本人限定特約」を新設しました。なお、特約付帯契約には「運転者本人限定割引」が適用されます。

＜東京海上日動あんしん生命＞

●指定代理請求人の適用範囲の拡大（2020年3月）

【お客様の声】

今後、一人暮らしや身寄りのない高齢者が増えてくると思われるため、指定代理請求人の適用範囲を拡大してほしい。

【対応】

同居・同一生計でなくとも、3親等以内の親族の指定を可能とし、親族以外の同居・同一生計者、療養看護・財産管理を行っている者を指定することも可能としました。

＜日新火災＞

【お客様の声】

保険金の支払案内が届いたが、あて名がカタカナ表記であり違和感を覚えた。すべて漢字にすべきではないか。

【対応】

お客さま向けの帳票作成システムを改善し、漢字表記で見やすいお客さま向け文書を作成できるようになりました。

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

## 4. 品質向上の取り組み

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

■東京海上グループにおける考え方

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

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。

■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、お客様が当たり前に期待することを“いつでも、どこでも、誰であっても”当たり前に実現・実行しているレベルのクオリティを「安心品質」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、誰であっても”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。



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・コールセンター総和としてのお客様応対品質の向上をめざし、さまざまな取り組みを行っています。「電話応対コンクール」開催による応対スキルの相互研鑽をはじめ、東京海上グループ専用の運用規格「CCST※」を基軸とした応対品質の維持向上に取り組んでいます。

今後も引き続きグループ・コールセンター全体でお客様に寄り添った温かい応対を追求し、応対品質の向上を図っていきます。

※ 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」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繋げています。

- 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、お客様からのご質問・ご不満は、専用のフリーダイヤルで承るとともに、弁護士など外部の専門家による「再審査請求制度」※もご利用いただけます。

**※再審査請求制度**

担当損害サービス拠点が、契約内容に照らして、保険金のお支払い対象外と判断し、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。

お客様からのご請求により、外部の委員（医師・弁護士・法学者）による非公開の「保険金支払審査委員会」で改めて審査し、結果をお客様に書面でご連絡します。ただし、法的または医学的な判断を行うという「保険金支払審査委員会」の目的には適さないと判断される事案等、本制度の対象外としている事案がありますので、詳しくは、担当損害サービス拠点までお問い合わせください。

東京海上日動「再審査請求制度」
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ご説明します。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、お客様のニーズに合わせた方法・タイミングで途中経過を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、全ての担当者が常に「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応対調査を行う等、電話応対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236拠点に広がる安心・充実のネットワークに加え、年間約282万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、保険を使用されたお客様の93.6%からご満足いただいています。

**損害サービス体制（2020年3月末時点）**

| | 東京海上日動 | 日新火災 |
|---|---|---|
| サービス拠点数 | 236拠点 | 107拠点 |
| 損害サービススタッフ・アジャスター | 約10,700名※ | 約1,000名 |
| 弁護士 | 約550名 | 約50名 |
| 顧問医 | 約110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282万件 | 約20万件 |

※2019年7月

**お客様のことを何よりも大切に考える価値観の共有（こころから。）**

東京海上日動では、お客様のことを何よりも大切に考えること、それが損害サービスという目に見えないものの品質だと考えています。

そこで、損害サービスに携わるすべてのメンバーに共通するお客様への思い、働く仲間との調和、専門性の追求といった大切にしたい価値観をまとめた小冊子「こころから。」を、毎年の新入社員も含め、損害サービスに携わるメンバー全員に配布しています。

損害サービスの意義や誇り、お客様の立場で真摯に対応するという価値観を、私たちのDNAとして絶やすことなく受け継いでいきたいと考えています。

小冊子「こころから。」の表紙および本文ページ。英語版もございます




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

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

## 5. 代理店とともに品質向上

真にお客様の立場に立った「安心と安全」を提供していくため、代理店との円滑なコミュニケーションを通じ、信頼あるパートナーシップを構築し、と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であると考えています。代理店は、それぞれのお客様のニーズに合った最適な保険をご案内し、また、災害・事故が起きた際には、お客様にいち早く安心をお届けできるよう迅速なサポートをする等、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。代理店手数料体系では、「品質項目」「成長項目（規模･増収率、損害率）」「パートナーシップ項目（コンサルティング力、代理店経営の品質、損害サービス対応力等）」による評価を行い、お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける代理店を支援する体系としています。

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「お客さまへの販売時と事故発生時のサービスやサポートの提供に重点をおき、代理店としての業務の達成水準」を会社が評価して決定する仕組みとしています。

### ■代理店との情報共有

東京海上日動では代理店システム「TNet※」を展開し、保険手続きや契約管理に関する機能や、お客様対応時に代理店が必要とする各種情報や販売支援ツールをタイムリーに提供しています。

さらに、将来を見据え、代理店のお客様対応力をさらに強化すべく、デジタル技術を駆使した新たな代理店システムの開発（＝次世代型TNet）に着手しております。



「TNet」トップ画面

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

## 6. 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、基本的な商品知識については、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。

**あんしん生命トレーニングカレッジ**




東京海上日動あんしん生命は、生命保険代理店向けプロフェッショナル募集人育成のプログラム「あんしん生命トレーニングカレッジ」を提供しています。本プログラムでは、約4カ月間、代理店募集人と担当社員が、最先端のトレーニングプログラムを導入した集合研修およびWeb研修に一緒に参加し、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、多様化するお客様ニーズに対応し、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を目的に、「インシュアランス・プランナー制度」を設けております。当該制度は、出向元代理店の更新業務プロセスの習得から初期教育を開始することにより、募集スキルの早期習得をめざす人材育成制度です。最長２年間同社に研修出向し、期間中に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、募集スキルを身につけることで、出向元代理店において専門分野に特化した募集人としての役割を担えるようになることをめざします。

また、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、代理店の成長支援策としても幅広く活用できます。

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。

# 環境経営の推進

東京海上グループは、事業活動において大量の紙資源やエネルギーを消費しています。こうした環境負荷を可能な限り削減するために継続的な取り組みを進め、事業活動に伴う $CO_2$ 排出量をマングローブ植林等による $CO_2$ 固定・削減効果でオフセットするカーボン・ニュートラルを実現することなどを通じて、サステナブルな未来の創造に貢献します。

### ❖この節の構成


1-A. 環境経営のめざす姿　～経営理念・方針～ >>
1-B. 環境経営推進態勢 >>
1-C. 環境課題と取り組み >>


東京海上グループでは、「経営理念」と「東京海上グループサステナビリティ憲章」のもと、新中期経営計画「To Be a Good Company 2020」において「地球を守る」をサステナビリティ主要テーマとして設定しています。環境経営推進態勢を構築し、事業活動全般を通じて生物多様性保全をはじめとする環境課題に対してさまざまな取り組みを推進しています。


2. 生物多様性・湿地の保全 >>


東京海上グループでは、生物多様性・湿地の保全を、解決に貢献すべき課題として位置づけ、事業活動全般を通じて、その解決に向けて取り組んでいます。


3. $CO_2$ 排出量削減のコンセプト >>


東京海上グループでは、$CO_2$ 排出量削減の取り組みを主要課題の一つと位置付け、グループ全体（国内・海外）で環境負荷の削減と「カーボン・ニュートラル」の実現に向けて取り組んでいます。


4. 省エネ・環境負荷軽減の取り組み >>


東京海上グループでは、社員の意識向上、所有ビルの環境配慮、紙使用量の削減、エコ安全ドライブや自動車リサイクル部品活用の推進、グループ会社を通じたエコアクション21（中小企業向け環境マネジメントシステム）の導入促進に取り組んでいます。

### ❖記載内容とSDGsとの関連

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
|  | 11.6　大気の質及び廃棄物の管理に特別な注意を払うことにより都市の一人当たりの環境上の悪影響を軽減 | 省エネ・環境配慮の取り組み |
|  | 13.1　すべての国々において、気候関連災害や自然災害に対する強靭性（レジリエンス）及び適応の能力を強化 | 生物多様性の保全 |

## 1-A. 環境経営のめざす姿　～経営理念・方針～

東京海上グループにとって、環境経営の推進は経営理念の実践そのものであり、環境課題の解決に積極的に貢献し、環境価値創出に主体的に取り組んでいくことが、グループのサステナブルな企業価値向上につながると考えています。

東京海上グループでは、「経営理念」に「良き企業市民として公正な経営を貫き、広く社会の発展に貢献します。」と掲げるとともに、「東京海上グループサステナビリティ憲章」では、地球環境保護について「地球環境保護がすべての企業にとって重要な責務であるとの認識に立ち、地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動します。」と定めています。

また、新中期経営計画「To Be a Good Company 2020」において、「地球を守る」をサステナビリティ主要テーマとして設定し、グループの事業活動全般を通じて、さまざまな環境価値の創出に取り組んでいます。

### ■東京海上日動 環境理念・方針

**＜環境理念＞**

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

＜環境方針＞

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

1. **保険事業を通じた地球環境保護と生物多様性の保全**
   保険商品、損害サービス、金融サービス等の事業活動において、地球環境保護と生物多様性の保全に寄与し得るよう努めます。
2. **環境負荷の低減**
   資源･エネルギーの消費や廃棄物の排出による環境への負荷を認識し、省資源、省エネルギー、低炭素、資源循環、自然共生およびグリーン購入をバリューチェーン全体の視点で推進し、環境負荷の低減に努めます。
3. **環境関連法規の遵守**
   環境保全に関する諸法規および当社の同意した環境保全に関する各種協定を遵守します。
4. **持続的環境改善と汚染の予防**
   目的・目標を設定し、取組み結果を見直すことにより継続的に環境を改善し、環境汚染の予防に取り組みます。
5. **環境啓発活動と社会貢献活動の推進**
   社内外に対して、環境保護に関する情報の提供、コンサルティング、啓発・教育活動を推進するとともに、良き企業市民として地域・社会貢献活動を推進し、環境保護の促進に努めます。

この環境方針は全社員に通知して徹底するとともに、一般に公開します（2015年7月1日改定）

## 1-B. 環境経営推進態勢

東京海上グループでは、東京海上ホールディングスにグループ環境経営を統括・推進する専門部署（経営企画部サステナビリティ室）を設け、環境経営に関する課題の特定やグループ環境経営戦略の策定・推進を行っています。また、グループ会社（国内・海外）では、それぞれのサステナビリティ担当部門においてサステナビリティの推進役「サステナビリティキーパーソン」を任命し、「サステナビリティキーパーソン」がグループ会社の経営層とともに、事業活動に伴う環境負荷の削減等に取り組んでいます。経営企画部サステナビリティ室は「サステナビリティキーパーソン」との対話・協働を通じて、グループ各社の環境経営の推進を支援しています。

東京海上日動等の主要グループ会社では、環境経営を統括・推進する専門部署（例：東京海上日動 経営企画部サステナビリティ室）等を設け、部支店等毎にサステナビリティの推進役（サステナビリティキーパーソン）を設置し、社員全員参加型の環境経営を推進しています。

東京海上グループでは、ISO14001を参照した独自の環境マネジメントシステム「みどりのアシスト」によるPDCA管理を行うとともに、省エネ・省資源の取り組みを推進しています。

また、東京海上日動（本店）では1999年度から、ISO14001規格の環境マネジメントシステムを導入し※、環境に関する目標を定め、その達成に向けて継続的に取り組んでいます。グループ各社（国内・海外）では、東京海上ホールディングスおよび東京海上日動と連携した独自の環境マネジメントシステムを導入し、毎年、環境課題を含む目標を定め、その達成に向けて積極的に取り組んでいます。

※ ISO14001に基づく内部監査／外部審査における重大な指摘や、重大な環境法令違反はございません

## 1-C. 環境課題と取り組み

東京海上グループは、気候変動の緩和・適応、生物多様性の保全、資源循環社会づくり等の環境課題の解決に貢献し、企業価値の向上につなげることをめざし、多様なステークホルダーと連携し、さまざまな取り組みを推進しています。

気候変動の緩和に貢献するために、社員全員参加型の環境負荷削減に取り組むとともに、$CO_2$吸収・固定効果のあるマングローブの植林やグリーン電力の購入等を通じて、「カーボン・ニュートラル」を達成しています（2013年度から2019年度まで7年連続8回目）。

気候変動の緩和・適応や生物多様性の保全、資源循環社会づくりに貢献するために、社員の意識向上、所有ビルの省エネ・環境配慮、紙使用量の削減等に取り組んでいます。近年は、プラスチックによる環境汚染の問題が深刻化していますが、東京海上グループはこの問題についても認識し、使い捨てプラスチック製品を含む環境負荷削減を目標として掲げ、東京海上日動・本店の社員食堂において、使い捨てプラスチック製品を使用しない等の取り組みを行っています。また、バリューチェーン全体の視点からエコ安全ドライブやリサイクル部品の活用、エコアクション21の取得支援にも取り組んでいます。

## 2. 生物多様性・湿地の保全

東京海上グループでは、生物多様性や湿地の保全をその解決に貢献すべき課題として位置づけ、事業活動全般を通じて、その解決に向けて取り組んでいます。

**■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**

生物多様性の保全は、温室効果ガスの削減や津波による災害リスクの低減、地域経済の活性化等、さまざまな効果を生み出し、サステナブルな未来の創造に貢献します。東京海上グループでは、生物多様性条約（生物の多様性に関する条約）、ラムサール条約（特に水鳥の生息地として国際的に重要な湿地に関する条約）、ワシントン条約（絶滅のおそれのある野生動植物の種の国際取引に関する

条約）等の目的達成に貢献することの大切さを認識するとともに、国連環境計画・金融イニシアティブ（UNEP Finance Initiative）や 経団連生物多様性宣言推進パートナーズのメンバーとして、「環境省生物多様性民間参画ガイドライン」「ミレニアム生態系アセスメント」「生態系と生物多様性の経済学（The Economics of Ecosystems and Biodiversity、TEEB）」等を参考に、以下の考え方に基づき、紙使用量の削減をはじめ、海外でのマングローブの植林や日本国内における環境保護活動等を通じて、生物多様性や湿地の保全に貢献しています。

**「東京海上グループにおける生物多様性に対する考え方」**

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

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

**東京海上日動における生物多様性に対する考え方**

東京海上日動では、環境方針に「保険商品、損害サービス、金融サービス等の事業活動において、地球環境保護と生物多様性の保全に寄与し得るよう努めます。」と定め、事業活動を通じて生物多様性の保全を進めていく考えを明確化して、生物多様性の保全に取り組んでいます。

商品・サービスを通じた生物多様性・湿地の保全 >>
環境保護活動を通じた安心して暮らせるコミュニティづくり >>

**■「日本経団連 生物多様性宣言」推進パートナーズへの参加**

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

日本経団連 生物多様性宣言

## 3.$CO_2$排出量削減のコンセプト

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

1. Reduce：建物・設備の省エネ化、エネルギー節減等
2. Switch ：自然エネルギーへの切替
3. Offset ：マングローブによる $CO_2$ 吸収・固定排出権クレジットの償却

※「カーボン・ニュートラル」とは、事業活動により生じる$CO_2$排出量に対して、植林や自然エネルギーの利用、排出権クレジットの償却等による$CO_2$の吸収・削減効果の換算量が等しい状態を指します。

**■$CO_2$排出量削減データ（建物・設備の省エネ化、エネルギー削減等）**

**[東京海上ホールディングスと主要子会社]**

**＜$CO_2$排出量削減目標＞**

- 中期目標（2020年度）：▲3%（2017年度実績対比）
- 2019年度目標：前年度比 ▲1%

**＜$CO_2$排出量（東京海上ホールディングスと主要子会社）＞**

2019年度における東京海上ホールディングスと主要子会社の $CO_2$ 排出量（Scope1（直接排出量）＋Scope2（間接排出量）＋Scope3（その他の間接排出量））は、「年初目標：116,336トン（前年度比▲1%）」に対して111,172トン（国内：73,470トン、海外：37,701トン）、前年度比▲4.4%となりました。

国内外グループ会社における着実な$CO_2$排出量削減が進んだ結果、グループ全体として目標を上回る$CO_2$排出量の削減が達成できました。また、企業の環境価値創造取り組みへの社会からの期待に応えるために、2015年度からScope3の算定対象を拡大しています。

サステナビリティデータ集（エネルギー起源の$CO_2$排出量、$CO_2$吸収・固定量（東京海上ホールディングスと主要子会社））>>

**[東京海上日動]**

**＜$CO_2$排出量削減目標＞**

- 中期目標（2020年度）：▲40％（2006年度実績対比）
- 長期目標（2050年度）：▲60％（2006年度実績対比）
- 2020年度目標：前年度比▲1％

東京海上グループの主要事業会社である東京海上日動では、中期目標（2020 年度）の実現に向けて、①東京丸の内の本館・新館、多摩ビルでのエネルギー削減、②全店ベースの建替・移転計画に基づく増減、③全店における省エネ運動、④社有車の省エネ性能向上等に取り組んでいます。また、同社では長期目標（2050年度）の実現に向けて、2021年以降も継続してビル（建物･設備）や社有車の省エネ努力に取り組んでいきます。

**＜$CO_2$排出量（2019年度実績）＞**

2019年度における東京海上日動の$CO_2$排出量（Scope1（直接排出量）+Scope2（間接排出量）+Scope3（その他の間接排出量））は、「年初目標：59,067トン（前年度比▲1％）」に対して56,844トン、前年度比▲3.6％となりました。これは、省エネ取り組みで電力使用量が減少したことが主因です。また、企業の環境価値創造取り組みへの社会からの期待に応えるために、2015年度からScope3の算定対象を拡大しています。

サステナビリティデータ集（エネルギー起源の$CO_2$排出量（東京海上日動））

**■グリーン電力の購入（固定排出権クレジットの償却）**

東京海上グループは、国内外で自然エネルギー利用を推進しています。東京海上日動では、2002年から継続して、風力発電やバイオマス発電によるグリーン電力を年間約100万kWh 購入しています。また、東京都の「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（環境確保条例）」に基づく「総量削減義務と排出量取引」制度に従い、同社が購入したグリーン電力証書を必要に応じて対象事業所の排出量削減に充当しています。

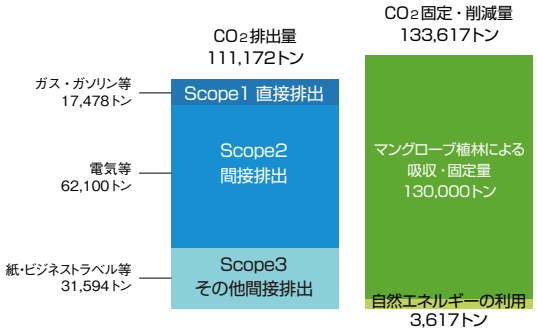
米国 Philadelphia Insurance Companies では、2013年度から同社の事業活動に伴う年間電力使用量の100％に相当するグリーン電力を購入し、ネット・ゼロ・エミッション※を実現しています。

※「ネット・ゼロ・エミッション」とは、$CO_2$排出量やエネルギー使用量がネットでゼロとなっている状態のことをいいます。

**■マングローブ植林によるカーボン・ニュートラルに向けた取り組み**

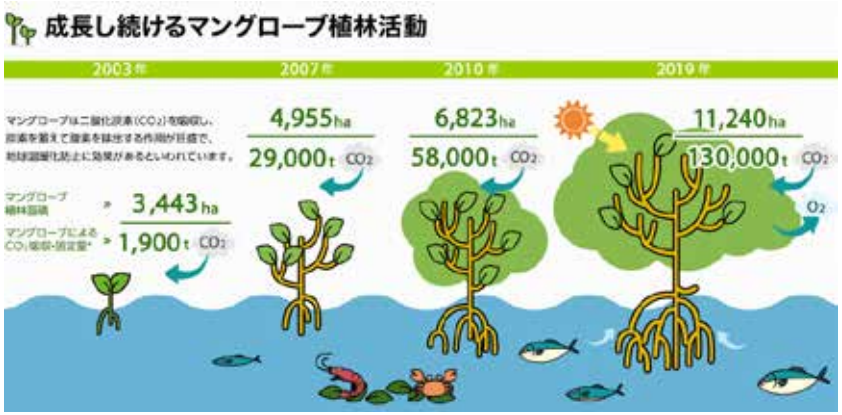
**（マングローブによる$CO_2$吸収・固定）**

マングローブ林には$CO_2$を吸収し多く蓄えることで地球温暖化防止・軽減の効果があることから、東京海上日動では、1999年から「地球の未来にかける保険」をコンセプトに、アジアを中心とした９カ国でマングローブ植林プロジェクトを展開し、これまでに約11,240ヘクタール（2020年３月末累計）を植林しています。




東京海上グループでは、グループ各社が省エネ・省資源による環境負荷の削減に取り組むとともに、事業活動により生じる$CO_2$排出量を、マングローブ植林や自然エネルギー（グリーン電力）による$CO_2$固定・削減効果で相殺し、グローバル・ベースの「カーボン・ニュートラル」実現をめざしています。2019年度の東京海上ホールディングスと主要子会社の$CO_2$排出量は111,172トン（前年度比▲4.4％）となりました。

一方、マングローブ植林等による$CO_2$固定･削減効果は133,617トンとなり、グループ全体（国内・海外）での「カーボン・ニュートラル」を７年連続で達成することができました。




※エネルギー起源の$CO_2$排出量等の情報は、EY新日本有限責任監査法人による「第三者保証」の対象となっています。マングローブ植林による$CO_2$吸収・固定量の情報は、財団法人電力中央研究所に評価・算定を依頼し、報告書を受領しています。さらにその報告書については、報告書に用いられたデータの一部に対して第三者（EY新日本有限責任監査法人）に専門業務実務指針4400「合意された手続業務に関する実務指針」（日本公認会計士協会）に準拠した合意された手続きの実施を依頼しています。その結果、東京海上グループは、マングローブ植林による$CO_2$吸収・固定効果が適切に算定されていると評価しました。

※ 2015年度から、Scope3（その他間接排出）の算定対象を拡大しました。

## 4. 省エネ・環境負荷軽減の取り組み

**■社員による省エネ意識の向上**

国内グループ各社では、2011年３月の東日本大震災以降、省エネ（特に、ピーク時の使用電力量の抑制）が求められている状況を踏まえて、節電・省エネ意識を定着するための取り組みとして、「夏季・冬季の節電対策」を実施しています。

具体的には、（1）オフィス内での省エネ（照明機器の間引き、コンセント回り（OA 機器、コピー機等）の使用制限、空調管理の徹底（執務室における室温28℃（冬季：19℃）の設定等）や、（2）社員の働き方の見直し（朝型勤務の推奨、服装のカジュアル化等）を継続的に行っています。TV・ウェブ会議システムの利用拡大や航空機出張の抑制（およびコスト削減）等エネルギー起源の $CO_2$ 排出抑制にも取り組んでいます。また、東京海上日動では、2030 年度の温室効果ガス排出量を2013年度比で26％削減するという日本政府の目標達成のために、日本が誇る省エネ・低炭素型の製品・サービス・行動など、地球温暖化対策に資するあらゆる「賢い選択」を促す国民運動「COOL CHOICE」に賛同し、低炭素社会の実現に向けた取り組みを推進しています。

**＜TV・ウェブ会議の有効活用＞**

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

**■ビル（建物・設備）の環境配慮**

東京海上グループでは、所有する各ビルの状況に応じて、建物・設備の環境や防災に配慮した取り組み※を行っています。

・省エネ対策に関する設備投資額（概算） 1,427百万円（2019年度：東京海上日動）

※ボイラー更新、LED 等の高効率型照明器具・空調機器の更新等

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

さらに 2015年1月には、事業活動における環境に配慮した取り組みを自主的かつ積極的に実施している事業所として、名古屋市の「優良エコ事業所」に認定されたほか、良好な地域環境の形成への貢献が認められ「第22回愛知まちなみ建築賞」を受賞、2015年12月には「名古屋市優良エコ事業所優秀賞」が授与されました。

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

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

**■紙使用量削減の取り組み**

2019年度における東京海上グループ全体の紙使用量は7,204トン（国内：6,279トン、海外：925トン）で、前年度比▲5.2％となり、国内外での取り組みにより減少することができました。2020年度は、国内の紙使用量を前年度比▲1％の削減目標を設定して取り組みを進めています。

グループ会社では、紙使用量の抑制策として、「働き方の変革」の取り組みとしての社員へのモバイル端末（タブレット・ノート PC）配付とそれによる紙使用量の削減、タブレット端末等を活用したペーパーレスの契約申し込み手続き「らくらく手続き」の推進、ペーパーレス会議の推進、文具・オフィス用品のグリーン購入、帳票・パンフレット類のWeb化（ペーパーレス推進）、日常業務における両面コピーや集約印刷の徹底に取り組んでいます。

**■バリューチェーンにおける環境負荷削減の取り組み**

**＜エコ安全ドライブと自動車リサイクル部品活用の推進＞**

東京海上グループでは、循環型社会の推進・環境負荷削減（部品製造にかかる $CO_2$ 排出量の抑制）の観点から、社員に対して（社）日本損害保険協会が推奨する「エコ安全ドライブ」の呼びかけと、自社で利用する自動車の修理時において自動車リサイクル部品の利用を積極的に推進しています。

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

・自動車リサイクル部品※の利用件数
18,424件（前年度比▲12.1％）（2019年度：東京海上日動）

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

※リサイクル部品は、新品と比べて $CO_2$ 排出量の抑制効果（バンパー1本でおよそ 23.1kg、ドア1枚でおよそ97.3kg（日本損害保険協会による調査））があるといわれています。

### ＜エコアクション21（中小企業向け環境マネジメントシステム※1）の認証・登録＞

東京海上日動オートサポートセンター※2では、「エコアクション21※3」の認証・登録の取得を通じて、企業活動の全分野で全社員が、地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動し、社会の持続的発展に向けて自主的・積極的に取り組んでいます。

※1 環境省では1996年より、中小事業者等の幅広い事業者に対して、自主的に「環境への関わりに気づき、目標を持ち、行動することができる」簡易な方法を提供する目的で、エコアクション21を策定し、その普及を進めてきました。
※2 事業内容：1986年設立。①自動車整備工場等の経営相談、②モーター代理店の自動車整備従事者等に対する技術指導、③自動車整備業高度化のためのソフトウェア、帳票、機器類の研究・開発・販売
※3 エコアクション21は、環境マネジメントシステム、環境パフォーマンス評価および環境報告をひとつに統合したものであり、エコアクション21に取り組むことにより、中小事業者でも自主的・積極的な環境配慮に対する取り組みが展開でき、かつ、その取り組み結果を「環境活動レポート」として取りまとめて公表できるように工夫されています。

出典：環境省ホームページ

## ■環境会計

### （1）環境保全コスト（東京海上日動）

| 環境保全コスト | 2017年度 | | 2018年度 | | 2019年度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 投資額（百万円） | 費用額（百万円） | 投資額（百万円） | 費用額（百万円） | 投資額（百万円） | 費用額（百万円） |
| 事業エリア内コスト | 234 | 232 | 874 | 516 | 571 | 403 |
| 上・下流コスト | 0 | 25 | 0 | 27 | 0 | 28 |
| 管理活動コスト | 0 | 22 | 0 | 42 | 0 | 19 |
| 研究開発コスト | 0 | 87 | 0 | 88 | 0 | 105 |
| 社会活動コスト | 0 | 127 | 0 | 121 | 0 | 121 |
| 環境損傷対応コスト | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合　計 | 234 | 495 | 874 | 794 | 571 | 676 |

### （2）環境保全効果に関する環境パフォーマンス指標（東京海上ホールディングス）

| 環境パフォーマンス指標 | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|---|
| 総エネルギー投入量（GJ） | 783,048 | 732,675 | 776,709 |
| 水資源投入量（㎥） | 602,169 | 570,832 | 632,203 |
| 温室効果ガス排出量（t-$CO_2$） | 86,543 | 82,209 | 79,578 |
| 廃棄物等排出量（t） | 2,072 | 2,248 | 2,285 |

（注）総エネルギー投入量、水資源投入量、温室効果ガス排出量、廃棄物等総排出量はグローバルベース

### （3）環境保全対策に伴う経済効果（東京海上日動）

| 環境パフォーマンス指標 | 2017年度（百万円） | 2018年度（百万円） | 2019年度（百万円） |
|---|---|---|---|
| 費用削減額 | 206 | 206 | 244 |
| 収益額 | 0 | 0 | 0 |
| 合　計 | 206 | 206 | 244 |

# 健康経営の推進

「お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」であるために、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。東京海上グループ各社では、社員がいきいきと働く環境づくりに向けて、社員の心身両面にわたるケアを行っています。

### ❖この節の構成


1. 健康経営の推進 >>

東京海上グループは、社員の健康を経営の重要なテーマと考え、健康経営を一層推進していくために、2019年4月にグループ健康経営総括（Chief Wellness Officer 略称：CWO）を新設し、さらに社員の行動規範となる「東京海上グループ健康憲章」を制定しました。グループで健康経営を強固なものとしていきます。


2. 健康経営・労働安全衛生の取り組みと外部評価 >>

東京海上グループ各社では、社員がいきいきと働く環境づくりに向けて、社員の心身両面にわたるケアを行っています。このような取り組みについて、社外からさまざまな評価を受けています。

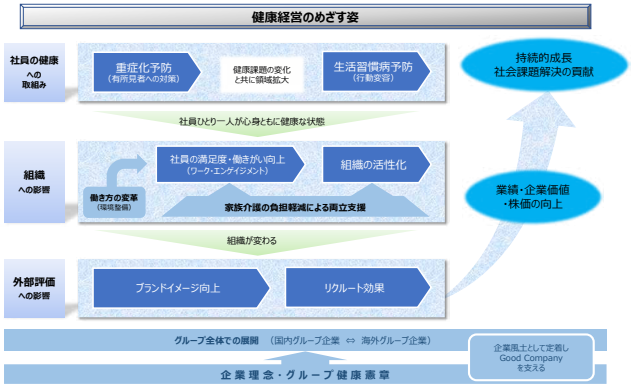
### ❖記載内容とSDGsとの関連

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
| 8 働きがいも経済成長も | 8.8　移住労働者、特に女性の移住労働者や不安定な雇用状態にある労働者など、すべての労働者の権利を保護し、安全・安心な労働環境を促進する | 記載内容全般 |

## 1. 健康経営の推進

### ■健康経営のめざす姿

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ています。




拡大画像 >>

### ■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」を制定しました。海外のグループ会社にも展開していくことから、日本語版に加えて英語版も作成しています。


東京海上グループ健康憲章
Tokio Marine Group Wellness Charter

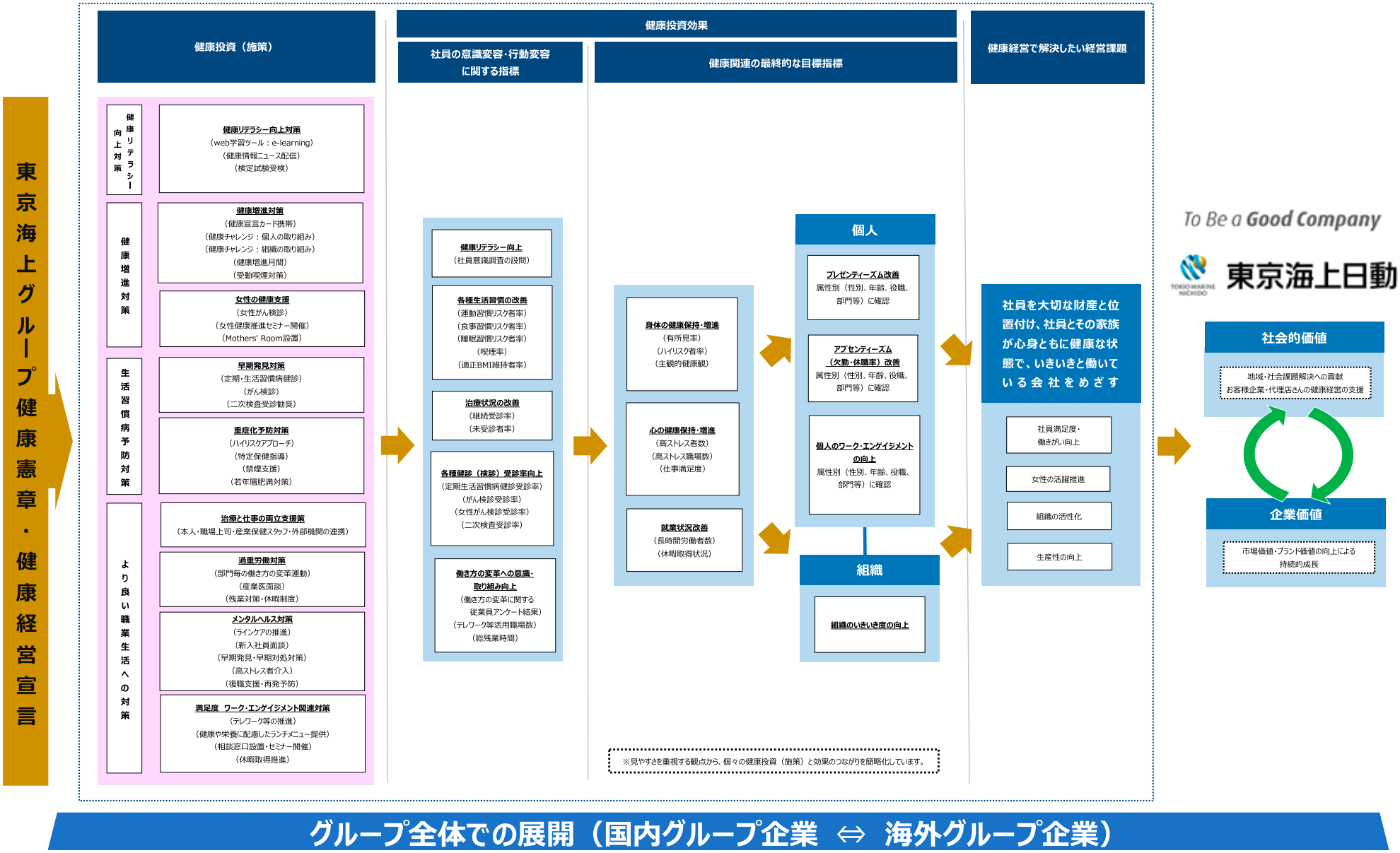
東京海上グループ健康憲章 >>

### ＜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。

**■健康経営でめざす姿と健康関連施策とのつながり**

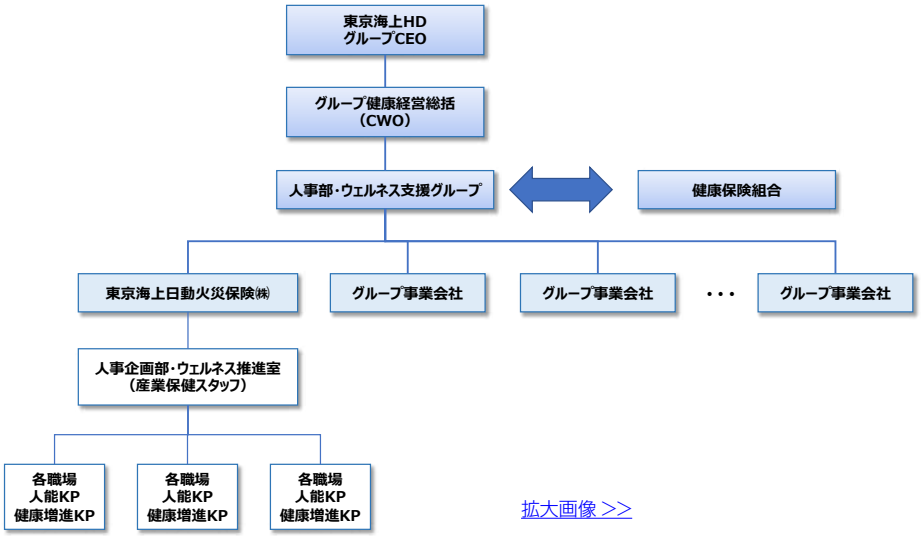
グループ主要企業である東京海上日動では、健康経営でめざす姿と健康関連施策とのつながりを見える化して整理することで、解決したい経営課題を意識しながら、さまざまな健康経営諸施策に取り組んでいます。



**■推進体制**

健康経営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、CHRO・グループ人事総括が兼務）、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か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、健康増進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。




拡大画像 >>

## 2. 健康経営・労働安全衛生の取り組みと外部評価

**■法令遵守**

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。

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。衛生委員会では、産業医・衛生管理者・健康管理担当者と労働者の代表から選出された委員が、月1回の委員会で、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。

**■社員の健康への取り組みに関する課題の設定**

東京海上日動では、上記「グループ健康経営のめざす姿」における「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、４つの重点対策を設定しています。

**＜健康リテラシー向上対策＞**

健康リテラシーは健康行動の基盤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ます。

**＜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、定年退職後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くいきいきと働き、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、治療と仕事の両立等の支援を実施します。




拡大画像 >>

■主な健康施策の例

＜健康チャレンジ＞

【対応する重点対策】

健康リテラシー向上対策、健康増進対策

【実施内容】

すべての社員が健康の保持・増進を図れるようにすることを目的とした、全員参加型の健康増進策です。「健康増進月間」は1990年から30年間継続しており、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）、職場ごとの健康増進キーパーソンの任命、WEB版の導入、社長表彰の新設、AI健康アプリコースの導入等、実施方法を変更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。2020年度は、withコロナの時代に適した生活習慣を身につけられるコースも設けています。

また、健康・ストレス・生活習慣の改善状況や生産性、ワーク・エンゲイジメントへの影響分析を通じた施策評価も実施しており、健康チャレンジへの参加は、肥満・運動習慣・身体活動リスクの改善に効果があることがわかっています。さらに、Ourチャレンジ参加組織のほうが生産性損失（プレゼンティーズム損失）が低い、また健康チャレンジの参加者はワーク・エンゲイジメントが高く、翌年のワーク・エンゲイジメントが悪化しにくいという効果も確認できていることから、引き続き参加率の向上に努めながら実施を継続していくこととしています。

＜生活習慣病ハイリスク者対策＞

【対応する重点対策】

生活習慣病予防対策

【実施内容】

血圧や血糖値の指標から介入対象者の選定基準と介入方法を定めています。該当者全員に産業医面談を実施し、受診勧奨や主治医との連携、保健師等の保健指導により、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。その結果、高血圧該当者の７割以上に改善がみられています。

また、健診データの経年分析を行った結果、高血圧該当者（Ⅱ度・Ⅲ度）の５割が前年度未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、過去３年でハイリスク者の割合は減少しています。今後も「ハイリスク該当者への介入」と「流入防止」の両面での対策を継続し、さらなる改善を図っていきます。

＜若年層肥満対策＞

【対応する重点対策】

生活習慣病予防対策

【実施内容】

若年層の対象者（40歳未満かつBMI25以上）が適正体重をめざすための対策です。参加者は、３か月のプログラムの中で減量･メタボリックシンドローム改善に向けた生活習慣（食事･運動等）改善への取り組みを行っています。参加者のうち、約９割がプログラム完遂、約7割が減量を達成しており、若年層全体の肥満該当者率も減少傾向にあります。また、本プログラム参加者は非参加者に比べて血圧・脂質・血糖のリスクや食事習慣が改善していることが確認されています。

さらに、中性脂肪もしくは食事習慣が改善した群では、生産性（プレゼンティーズム）が改善した者の割合が有意に高い結果が認められており、生活習慣の改善が減量と生産性の改善につながっていることが示唆されています。今後も効果を確認しながら実施を継続していきます。

＜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対策

【実施内容】

女性の健康に関する支援策として、セミナーの開催、各種情報提供を実施しています。2019年度のセミナーは就労女性の健康管理などを専門にした社外講師により全社員を対象にCSN（社内衛星放送）で実施しました。

情報提供の例としては、乳がん・子宮がん検診受診推奨策として、社内通知の発信、健診案内時の個別案内、メール配信を実施し、乳がんや子宮がんの罹患率、死亡率、早期発見時の治癒率、年代別受診率、がん検診 Q&A 等を記載することで受診へのモチベーションを高めるような工夫を施しています。

また、女性特有の不調に関するリテラシー向上を目的として、女性関連の健康保持・増進をテーマにした健康ニュースを配信しています。これらの各種情報提供の際には女性に限定せず、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、新たな取り組みとして、女性社員数が多い本店ビル内に、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」を設けました。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。

＜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、早期発見早期対処の対策、メンタルヘルス不調者への対策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。

具体的には、相談窓口の設置のほか、ストレスチェックを通じてセルフケアの推進や組織ごと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。とく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、人事担当者など多方面からアプローチし、定期的な体調確認により早期介入をする仕組みを構築しています。

加えて、2012年からメンタルヘルス対策の0（ゼロ）次予防と言われるワーク・エンゲイジメントの浸透に力を入れています。メンタルヘルスの悪化とアブセンティーズム（休職・欠勤）の関連性も分析から確認されており、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。

また、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スタートしています。

＜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。

＜本店社員食堂における社員の健康や栄養に配慮したランチメニューの提供＞

【対応する重点課題】

より良い職業生活への対策

【実施内容】

東京海上日動は、社員食堂において、社員の健康や栄養に配慮したランチメニューを提供しています。対象となるメニューの購入代金の一部を開発途上国の子どもの学校給食に寄付する「TABLE FOR TWO」メニュー、2011年東日本大震災被災地に寄付する「被災地復興支援メニュー」、Global GAP（Good Agricultural Practice）認証食材を利用した「サステナブルメニュー」なども提供しています。本店社員食堂では、Smart Meal「健康な食事・食環境」給食部門に認定され、最高ランクである三つ星評価を取得しました。これらの取り組みが評価され、農林水産省の「従業員等の健康に配慮した企業の食育推進事例集」で紹介されています。

社員食堂では新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、手指消毒薬の設置、座席数を減少させソーシャルディスタンスを保つ、滞在時間の短縮化、テイクアウトメニューの提供などの対応を積極的に行っています。

サステナビリティデータ集（健康診断受診率、労災事故等）
（ご参考）東京海上日動の2019年度健康経営・健康管理方針および重点施策 >>

■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、各種健診受診率向上等）と、それぞれの目標値を設定しています。

各個別施策の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も継続的に評価・分析し、属性（性別・年齢・部門・役職・地区等）ごとの状況や、新たに対策を検討するべき健康課題の有無を確認し、健康経営全体のPDCAを回しています。

また、企業価値の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＞

【プレゼンティーズム】

2018年度は数値が改善しています。各種健康施策を継続的に実施してきたことに加え、2018年度は、健康経営宣言の明文化と社員周知、健康チャレンジカード（自らの健康宣言を記入し携帯するカード）の配布、健康関連e-learning等を実施または開始したタイミングであり、社員の健康に対する意識の高まりがプレゼンティーズムの改善に転じた要因の1つとなっていると考えています。

| KPI | 2016年度 | 2017年度 | 2018年度 |
|---|---|---|---|
| プレゼンティーズム | 1 | −0.25% | +0.25% |

※ 2016年度を1とした場合の増減率（プラスが改善）
※ WHO-HPQ設問を使用

**【ワーク・エンゲイジメント】**

本指標の数値については元来全国平均および業種平均と比較して良好な水準となっており、より良い職業生活への対策として実施しているワーク・エンゲイジメントセミナーや働き方の変革運動等の継続的な実施により、高水準を維持することができています。引き続きこの水準を維持し、さらなる数値改善に向けて取り組んでまいります。

| KPI | 2016年度 | 2017年度 | 2018年度 |
|---|---|---|---|
| ワーク・エンゲイジメント指数 | 1 | ＋0.74% | ＋0.37% |

※2016年度を1とした場合の増減率（プラスが改善）
※新職業性ストレス簡易調査票推奨尺度を使用

その他の健康経営全体のKPIとしてアブセンティーズム（休職・欠勤）、組織のいきいき度を設定しています。これらの指標にはさまざまな要素が関連することから、引き続きKPIの推移確認や関連要因分析を通じて改善を図っていきます。

**＜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）

みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり（お客様の「健康経営」を支援するために）>>

健康課題は社会の環境変化やそれに伴う職場環境の変化にあわせて絶えず変化しています。近年では、女性の働き方変革にあわせ、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。

その他にも社員の健康づくりのサポート策として、約3.6億円を投じ、グラウンド、体育館等の施設や、スポーツジム活用推進メニューも用意された福利厚生プログラムなど、さまざまな福利厚生制度を整えており、個々の健康経営諸施策の効果にプラスに影響していると考えています。

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が共同で選定する「健康経営銘柄2020」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5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・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が4年連続、東京海上日動システムズ、東京海上日動メディカルサービスが3年連続、東京海上日動リスクコンサルティングが2年連続、日新火災海上保険、東京海上アシスタンス、東京海上日動アウトソーシングが新たに認定され、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、東京海上日動システムズ、東京海上日動リスクコンサルティングが、上位500社として「ホワイト500」に認定されました。

「健康経営優良法人・中小規模法人部門」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、エムエムシー保険サービスが認定されました。

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、お客様に当社の商品・サービスを選択いただくうえでも、ますます重要になってきています。

選定を励みとし、社員の健康度の向上、お客様企業への支援の強化を図り、健康経営のさらなる拡大、発展に取り組んでまいります。

みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり（お客様の「健康経営」を支援するために）>>

2020 健康経営銘柄 Health and Productivity

2020 健康経営優良法人 Health and productivity ホワイト500

## 多様な人材を育成し活用する

東京海上グループの「人材」に対する考え方を「Tokio Marine Group-Our People」として整理しています。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）により総括されています。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。

### Tokio Marine Group - Our People（東京海上グループの人材に対する考え方）

**Our people are the most important asset of our Group and a key driver of our Good Company vision.**
（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、私たちのめざすGood Companyというビジョンの主たる担い手です。）

**We aim to attract and retain the best talent in every aspect of our business to ensure we deliver safety and security to our customers and their communities.**
（お客様や社会に安心と安全を提供するために、事業のあらゆる側面において、素晴らしい人材を惹きつけ続けることをめざします。）

**Our people bring passion and a challenging spirit to their endeavors and we provide them opportunities for career development and ongoing personal growth.**
（情熱とチャレンジ精神をもって取り組む人材に対して、キャリア開発と成長の機会を提供します。）

**Our people embody diversity and we value inclusion as a truly global company. We work hard to create a business environment where we can achieve our full potential as we continue our endless journey to be a Good Company.**
（我々は真のグローバルカンパニーをめざしてダイバーシティ＆インクルージョンを体現します。多様な社員がその能力を最大限に発揮できる環境を創出し、終わりのない"Good Company"への道を邁進し続けます。）

### ❖この節の構成

**1. 公正な人事制度・運用 >>**
公正な人事制度・運用により、「社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土」の構築とともに、社員の働きがいの向上をめざしています。

**2. 人材育成 >>**
人材こそが最も貴重な財産であると考え、OJTを中心とした徹底的な社員育成と、継続的な自己開発の支援により、社員一人ひとりの成長と組織の総合力向上をめざしています。

**3. 多様な人材の活用 >>**
女性社員の活躍推進、豊富な知識・経験を持つ高年齢社員が活躍できる職場づくりや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＆インクルージョン推進に取り組んでいます。

**4. 働き方の変革 >>**
東京海上グループでは、家庭・地域を取り巻く環境の変化を踏まえ、会社・社員の持続的な成長や、社員の多様な価値観を認め合う企業風土の醸成のため、働き方の変革を推進しています。

### ❖記載内容とSDGsとの関連

| 該当するゴール | 該当するターゲット | ターゲット達成への貢献内容 |
|---|---|---|
|  | 5.1　あらゆる場所におけるすべての女性及び女児に対するあらゆる形態の差別を撤廃する<br>5.5　経済分野でのあらゆるレベルの意思決定において、完全かつ効果的な女性の参画及び平等なリーダーシップの機会を確保 | 多様な人材の活用 |
|  | 8.5　完全かつ生産的な雇用及び働きがいのある人間らしい仕事、ならびに同一労働同一賃金を達成 | 記載内容全般 |

## 1. 公正な人事制度・運用

公正な人事制度・運用により、社員の働きがい・やりがいの向上をめざしています。また人権啓発研修等を通して、全ての社員が人権を尊重する企業文化を醸成しています。

### ■生産性および企業価値の向上

東京海上グループは、公正な人事制度等により、社員の働きがい・やりがいの向上に努めています。また環境変化への対応および人事・労務リスクの適切な管理を行います。こうした取り組みを通じて、生産性および企業価値の向上を図ります。

とりわけ、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およびマネジメント力をグローバルに発揮できる経営人材を安定的に確保する仕組みとして、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を導入しました。

サステナビリティデータ集（従業員数、従業員基本データ）>>

### ■従業員満足度の向上

東京海上グループでは、グループ共通のプラットフォームを作り、毎年「グループ社員意識調査」を実施しています。 2019年度は、15社5,220名の社員を対象に調査を実施しており、この他東京海上日動や東京海上日動あんしん生命等では個社で同様の取り組みを行っています。グループ全体で総じて社員満足度は高い状態にありますが、各社が定期的に収集する社員の声を経営全般・人事施策に反映し、組織マネジメントに関するフィードバックを行うことで、さらなる「従業員満足度」の向上をめざしています。

サステナビリティデータ集（「社員意識調査」実施結果）>>

### ■健全な労使関係

東京海上グループでは、東京海上日動を始めとしたグループ各社において、会社の健全な発展と組合員の労働諸条件の維持・向上に向けて、各労働組合と賃金・人事諸制度・労働安全衛生から経営諸施策に至る幅広いテーマについて誠実に交渉・協議を行っています。

サステナビリティデータ集（労働組合加入率）>>

## 2. 人材育成

「Good Company」を実現する原動力は「人材の力」であると考えています。東京海上グループには、創業以来幾多の難局を乗り越え、様々な挑戦を続けることで培われた“東京海上グループの精神”（「チャレンジ精神」「自由闊達」「お客様志向」「社会貢献（世のため、人のため）」「グローバルな視点」の5つ）があります。

これらの精神は脈々と受け継がれ、現在も社員一人ひとりの「発意」の原点となり、高い使命感を宿し、果敢に挑戦する人材の源泉となっています。

そして、東京海上グループの精神をベースとした「育つ側」「育てる側」が共に成長する「育成文化」を、長年をかけて培ってきました。この「育成文化」をグループ全体に浸透・継承させ、世界中のグループ会社が相互に協力して人材を育成している状態をめざし、取り組んでいます。

### ■「日本で一番『人』が育つ会社」をめざして

東京海上グループにとって『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あり、人材育成は非常に重要なテーマです。“東京海上グループの精神”をベースに東京海上グループ各社がそれぞれの事業特性に合った能力開発プログラムや人事制度を構築し、人材育成に取り組んでいます。例えば、東京海上日動では、中期経営計画で掲げる「お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」の実現のため、「日本で一番『人』が育つ会社」をめざします。会社の制度も社員一人ひとりの成長したいという発意に応えるため、自助をサポートする仕組みを構築しています。

具体的には、社員一人ひとりのキャリアビジョンの実現に向け、上司と部下との間で定期的な面接を実施しています。面接の場では、部下のなりたい姿や強み弱みについて共有し、部下の成長につながるチャレンジングな役割付与を行っています。また、年間を通じたOJT、Off-JT、自己開発の計画的な取り組みについて上司と部下で一人ひとりのコンピテンシー（行動や思考特性）を高めるための対話を行っています。

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

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

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

**人材育成サイクル（東京海上日動の場合）～人材育成好循環の実現～**

人材育成方針：社員一人ひとりが『変革』に向かって挑み、絶え間なく成長し続ける企業風土を醸成する。




サステナビリティデータ集（従業員研修）>>

**■ JOBリクエスト制度**

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

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

※Uターン・Iターン

| | |
|---|---|
| Uターン異動 | 転居を伴う転勤のない従業員が、元の勤務エリアに戻ってくることを条件に、一定期間転居を伴う転勤をし、従来の枠を超えた新しい仕事に挑戦できる応募型の人事異動です。 |
| Iターン異動 | 転居を伴う転勤のない従業員が、結婚や親・配偶者の転勤等に伴い、勤務エリアを変更することで、継続して勤務を行える応募型の人事異動です。社内での職位や処遇水準もそのままで勤務エリアの変更ができます。 |

※応募者全員にエリア変更が認められるものではありません

サステナビリティデータ集（JOBリクエスト制度）>>

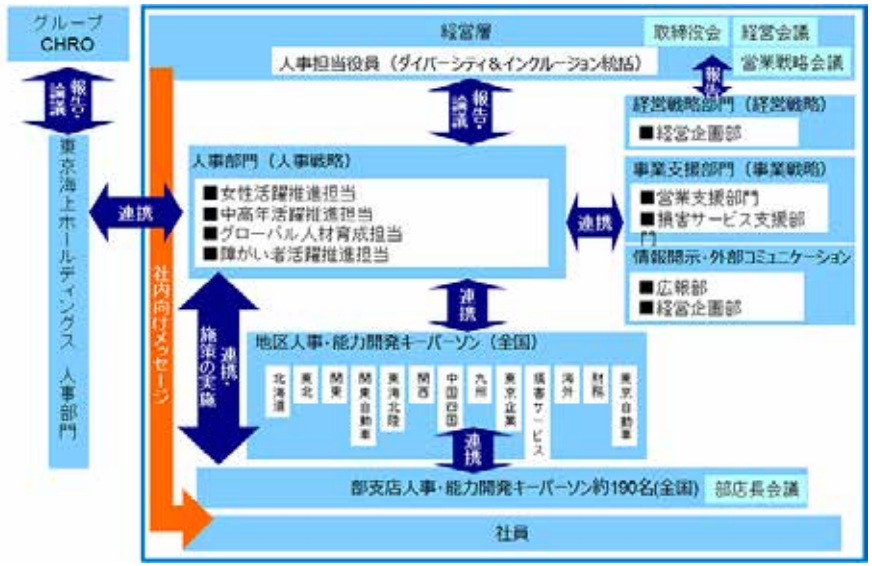
## 3. 多様な人材の活用

東京海上グループでは、多様な価値観を持ち、意欲と能力のある社員が性別・年齢・国籍・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、女性社員の活躍推進、豊富な知識・経験を持つ高年齢社員が活躍できる職場づくりや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＆インクルージョン推進に取り組んでいます。

**ダイバーシティーポリシー**

東京海上グループでは、“Good Company”を実現する原動力は、「人材の力」であると考えています。「People's business」といわれる保険事業にとって、「人」とその人がつくり上げる信頼こそが、すべての競争力の源泉です。国内外で働く約４万人のグループ社員が性別、年齢、国籍、障がいの有無等にかかわらず、自らの能力を最大限発揮し、活躍できる世界規模でのダイバーシティー＆インクルージョンを推進し、多様性が生み出す価値を東京海上グループの競争力強化につなげていきます。

**東京海上日動 ダイバーシティ＆インクルージョン推進体制**



### ■ダイバーシティ＆インクルージョンの推進



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

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

また、最近の事例として、多様な人材の能力を最大限に引き出す企業風土の醸成やダイバーシティ＆インクルージョンのより一層の推進に向けて、「アンコンシャス・バイアス（無意識の思い込み）」をテーマとした「TOKIO MARINE GROUP DIVERSITY&INCLUSION FORUM」を2017年から３年連続で開催し、2019年度には東京海上グループ各社から約100名が参加いたしました。東京海上グループは、これからも引き続き、ダイバーシティ＆インクルージョン推進につながる取り組みを実施していきます。



TOKIO MARINE GROUP D&I FORUM 2019のグループディスカッションの様子

### ■女性社員の活躍推進

東京海上グループでは、ダイバーシティ＆インクルージョン推進を成長戦略そのものであると捉え、グループCEO自ら様々な会議やセミナーでトップメッセージとして発信しています。また、人事部のダイバーシティ＆インクルージョン推進チームが中心となり、女性活躍推進の取り組みをさらに加速させています。

グループ各社では、グループの経営理念に則り、女性社員がさらに活躍、成長することで、お客様により一層ご満足いただける商品・サービスをお届けしていくことをめざしています。そのために、グループ各社の女性社員一人ひとりが自律的にキャリアを構築し、より広いフィールドで活躍できるよう、さまざまな機会を提供しています。2019年度には、国内グループ各社の女性社員を対象に、グループ内キャリアカレッジ「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成長意欲の高い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。

このようなグループ全体の女性活躍推進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に社長自らが賛同を表明しています。

さらに、東京海上日動キャリアサービスと東京海上日動リスクコンサルティングは、「女性の活躍推進に関する状況等が優良な企業」として、それぞれ2016年4月、2017年1月に厚生労働大臣より「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、２社とも最高位の認定を受けています。

### 女性社員の活躍推進の目標と具体策

東京海上日動では、「あらゆる意思決定の場に女性が当たり前に参画している状態」の実現をめざし、女性活躍推進法に基づく行動計画として「準リーダー（主任以上の担当者クラス）層の女性比率を半数以上にすること」を目標に掲げています。

具体的な取り組みとして、管理職向けにはマネジメント研修のテーマの一つに「女性活躍推進」を入れたり、多様な人材が活躍できる組織づくりへの取り組みを役割チャレンジ制度（社内評価）の評価項目としたり、2015年には「イクボス企業同盟」に加入し、イクボスセミナー等を通じて継続的に意識改革も行っています。また、女性社員の育成においては３つのK（「期待して」「鍛えて」「活躍する機会と場を提供する」）を基本姿勢とし、個々人のキャリアビジョンをふまえた役割の付与と年間を通じたOJT、部門を越えた人事異動やエリアコースキャリアプラン研修を始めとした選抜制研修の実施等、本人の意欲と能力に応じて挑戦が可能な環境を整えています。

**女性社員の活躍推進の活動成果**

これらの取り組みの結果、東京海上日動では女性管理職の数（役員を除く）が2004年の８名から2020年は275名と約30倍に増え、営業、損害サービス第一線の責任者としても多くの女性が活躍しています。

今後も取り組みを進めることで、2030年には女性管理職比率は30％以上となる見込みです。さらに女性役員の登用も積極的に進めています。東京海上日動では2020年現在３名の女性執行役員（うち1名が常務執行役員）がおり、その他の国内グループ会社においても既に８名の女性役員がおります。また、東京海上ホールディングスでは社外取締役4名の内1名、社外監査役3名の内1名、東京海上日動では社外監査役３名の内２名を女性とし、多様な意見を経営に生かしています。

東京海上日動「女性の活躍推進」>>
サステナビリティデータ集（役員数・管理職数）>>
東京海上グループ「女性活躍推進データ」（PDF／76.2KB）

**■高年齢者の活躍推進**

東京海上グループでは、高年齢社員の積極的な継続雇用の推進が、グループ全体の持続的な成長を維持していくための重要な経営課題であると考えています。社員本人による継続的な自己開発、意識・行動の改革を促すとともに、それまでの経験や強みを活かし、高いモチベーションを維持しつつ新たな付加価値を生み出していけるような活躍のフィールドを提供しています。

**■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、継続的に様々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

グローバルリーダーの育成に向けては、国内外のグループ会社から選抜したグローバルリーダー候補者に対する研修を実施する等、さまざまな育成策を実施しています。また、やる気と能力にあふれる海外ローカル社員を積極的に活用する観点から、2011年度以降 Global Job Rotation Programを開始するなど、専門性を備えた機能別人材の育成・活用に向けた取り組みを進めています。そして、これらの人材の母集団となるグローバル人材の裾野拡大を目的として、例えば、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する議論を実施しています。今後も世界各国・地域のグループ会社の意見・要望を積極的に取り入れながら、具体策を展開していきます。

**■障がい者の雇用促進**

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

**特例子会社による障がい者雇用促進**

2010年1月に、知的・発達障がい者の雇用促進を目的とした「東京海上ビジネスサポート株式会社」を設立、同年３月に損害保険会社を母体とする企業グループでは初めてとなる「特例子会社」に認定されました（2020年６月1日現在の社員数は335名）。

障がいのある方の中でも就業機会が少ないと言われている知的・発達障がい者を中心に191名（2020年６月1日現在）の障がいのある社員が東京本社、名古屋、大阪、九州支社で働いており、データ入力・加工、書類の封入・発送、印刷等の業務を通じ、グループ各社をサポートしています。業務の一つである機密文書の回収・破棄業務では、紙を裁断せず水で溶解する湿式シュレッダーを導入し、情報セキュリティの確保と環境保護を同時に実現しています。

さらに2017年から開始した東京海上日動の社員向け福利厚生としてのコーヒー販売は３周年を迎え、さらに販売所を増設して、知的・発達障がい者の方々の活躍のフィールドを広げています。経営理念（（1）支援される立場から支援する組織へ、（2）夢と誇りを持てる会社へ、（3）活躍できる機会の拡大へ）のもと、やりがいを持っていきいきと働ける環境づくりに力を入れ、感謝と思いやりの気持ちを忘れずに仕事を通して一人ひとりが成長できる会社をめざします。

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

**すべての人が互いに尊重し、支え合っていける会社をめざして**




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たり、目の不自由な方に社内でのマッサージサービスを担ってもらったり、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。

2009年9月より、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」(名刺作成や印刷等の業務)のサービスを提供しています。「スマイルカフェ」は、社員の憩いの場となっており、毎日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、働きがいが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

## 4. 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、働き方の変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、お客様により一層高い付加価値をご提供するため、「生産性高い働き方」を追求する、さまざまな取り組みを進めています。

例えば、東京海上日動や東京海上日動あんしん生命では、社員一人ひとりに主体的に業務時間をコントロールする習慣が定着するよう、「Go Go Challenge Day」(週1回17時30分に業務を終了)・「Season Challenge」(年4回、それぞれ1ヵ月間毎日20時完全消灯・退社)を実施しており、全社員の実施率100%をめざしております。

また、専用アプリの活用により、移動中や外出先で個人所有のモバイル端末から会社メールの確認・送受信を可能としたり、業務特性に合わせて会社所有のモバイル端末を貸与するといったインフラ面の整備や、在宅勤務・モバイルワークの実施対象者を全社員とするといった制度面の整備を行っています。勤務場所や勤務時間を柔軟に選択できる環境を整えることで、多様な社員が生産性高く働くことをめざしていきます。

こうした取り組みを通じて創出された時間を、社員一人ひとりが個人の成長(やりがい、健康、人生の豊かさ向上)に向けて有効活用し、また、高い付加価値の提供にもつなげることで、会社・社員双方の持続的な成長をめざしていきます。

サステナビリティデータ集(年間平均総実労働時間) >>

**■多様な社員が自立して活躍できる人事諸制度**

社員一人ひとりが「多様な働き方」を実現していくことを支援する取り組みとして、東京海上グループ各社において、一日の勤務時間を柔軟に変更できる制度(勤務時間自由選択制度)を導入しているほか、育児・介護休暇制度・ボランティア休暇・特別連続有給休暇制度等のさまざまな制度を整備しています。特に東京海上日動では、事由を問わず連続で5日間取得が可能な「特別連続有給休暇」制度について、100%の取得率をめざしています。また、勤務時間自由選択制度は、単月でも全社員のうち1割以上の社員が活用しています。

こうした制度を通じて、社員一人ひとりが自らの置かれた状況に応じた最適な働き方を選択できるようにし、育児や介護等さまざまな経験を積んだ多様な価値観を持った社員が活躍し続けられるような環境を整えています。 また、東京海上日動のJOBリクエスト制度「Iターン異動※」も柔軟な勤務形態を考慮したものです。

※ Iターン異動:転居を伴う転勤のない従業員が、結婚や親・配偶者の転勤等に伴い、勤務エリアを変更することで、継続して勤務を行える応募型の人事異動。

サステナビリティデータ集(介護休暇制度等) >>

**■仕事と育児の両立支援**

東京海上グループ各社では、仕事と育児の両立支援を進めています。東京海上日動、東京海上日動あんしん生命、東京海上ミレア少額短期、東京海上日動リスクコンサルティング、東京海上日動システムズ、東京海上日動メディカルサービス、東京海上日動安心110番は、社員に対する子育て支援の積極的な取り組みが認められ、厚生労働大臣から「次世代育成支援対策推進法に基づく基準適合一般事業主」として、「くるみん」の認定を受けています。

東京海上日動

東京海上日動
東京海上日動システムズ

中でも東京海上日動と東京海上日動システムズは、仕事と育児の両立支援制度の導入や利用が進み、高水準の取り組みを行っている企業として「プラチナくるみん」の認定を受けています。

東京海上日動では子育てをしながら仕事に取組み、キャリアアップをめざす社員の成長を応援していくための制度として、「ママパパ☆キャリアアップ応援制度」を設けています。具体的には以下に挙げた法定を上回る制度や、円滑な復職・仕事と育児の両立に向けた支援策を設けており、利用者も年々増加しています。

- 必要に応じて、産前休暇の前に最大２週間の特別休暇を付与する制度
- 子が１歳2ヶ月になるまでを基本とし、状況に応じて最長で２歳まで取得可能な育児休業制度
- 妊娠中から子の小学校３年生の年度末まで利用可能な短時間勤務制度
- 性別を問わず、育児休業開始から５日間の有給の育児休暇を取得できる制度
- 配偶者が出産する前に、父親が最大７日間の有給休暇を取得できる「配偶者出産休暇制度」
- 育児休業中に自宅から会社情報の閲覧を可能とするシステム導入
- 全社員を対象としたテレワークの実施
- 制度利用者とその上司や配偶者を対象としたセミナー・意見交換会の開催

このような制度や、社員に対する子育て支援の積極的な取り組み等が評価され、同社ではこれまでに下記の各賞を受賞しています。

| 年 月 | 主 催 | 表彰制度・部門 | 受 賞 |
|---|---|---|---|
| 2015年7月 | 群馬県 | 平成27年度 群馬県いきいきGカンパニー認証制度 | ゴールド認証 |
| 2015年10月 | 神戸市 | 平成27年度 こうべ男女いきいき事業所表彰制度 | こうべ男女いきいき事業所選定 |
| 2016年4月 | 大阪市 | 大阪市女性活躍リーディングカンパニー認証制度 | 二つ星・イクメン認証企業選定 |
| 2017年1月 | 愛知県 | あいち女性輝きカンパニー認証制度 | あいち女性輝きカンパニー認証 |
| 2017年7月 | 名古屋市 | 名古屋市ワーク・ライフ・バランス推進企業認証制度 | 名古屋市ワーク・ライフ・バランス推進企業に認証 |
| 2018年2月 | 群馬県 | 群馬県いきいきGカンパニーゴールド認証事業所認証制度 | H29年度優良事業所・優秀賞 |
| 2018年4月 | 岩手県 | いわて女性活躍認定企業認証制度 | いわて女性活躍認定企業認定 |
| 2019年2月 | 豊橋市 | 豊橋市子育て応援企業認定・表用制度 | 豊橋市子育て応援企業認定 |
| 2020年2月 | 岐阜県 | 岐阜県「ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業」認証制度 | ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業認定 |
| 2020年3月 | 滋賀県 | 滋賀県女性活躍推進企業認証制度 | 滋賀県女性活躍推進企業認定 |

※直近５カ年分の実績を掲載しています。

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）>>



東京海上日動・本館内にあるコワーキングエリア。社員が自然に集まり、自然につながる空間となっています



# サステナビリティライブラリー

本レポートの編集方針等をお伝えいたします。

**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。

**GRIスタンダード対照表 >>**
東京海上グループのサステナビリティへの取り組みのうち、重要度やトピックス性の高いものを中心に掲載しています。

**サステナビリティデータ集 >>**
東京海上グループのサステナビリティへの取り組みにおける主な定量データをご覧いただけます。

**ISO26000に関する認識 >>**
ISO26000をもとに改めて東京海上グループのサステナビリティについて見直しを行い、さらなる改善に役立てています。

**第三者保証 >>**
サステナビリティレポートは、情報開示の信頼性確保・透明性向上の観点から第三者保証を取得しています。

**サステナビリティレポート編集方針 >>**
「ステークホルダーの皆様に、2019年度における主なサステナビリティの取り組みを報告すること」を目的としています。

# 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します。

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（予定） | 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 | ○ | |
| サステナビリティブックレット※ | グループのホットなサステナビリティトピックスをわかりやすくお伝えします。 | 一般の皆様 | 日本語：6月 | ○ | ○ |
| | | | 英語：10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月末 | ○ | ○ |
| | | | 英語：8月末 | ○ | ○ |

※ 2020 年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、各種取材をとりやめた影響により、発行を見送りました。

# 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：2019年度（2019年4月1日～2020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会社

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／668.5KB）

## 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推進体制と計画と実績

東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績 >>

## 環境

**■エネルギー起源の$CO_2$排出量、$CO_2$吸収・固定量（東京海上ホールディングスと主要子会社）**

**［$CO_2$排出量削減目標］**

- 中期目標（2017年度）：▲3%（2014年度実績対比）
- 2019年度目標：前年度比▲1%

**［$CO_2$排出量］**

2015年度よりScope 3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、$CO_2$排出量の算定範囲を拡大しました。2019年度の$CO_2$排出量（Scope 1+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116,336トン（前年度比▲1%）」に対して111,172トン（国内：73,470トン、海外：37,701トン）（前年比▲4.4%）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）

| | | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|---|---|
| $CO_2$排出量 | | 115,244トン | 111,509トン | 111,172トン☑ |
| 内訳 | 国内※1 | 80,545トン | 77,511トン | 73,470トン☑ |
| | 海外※2 | 34,699トン | 33,999トン | 37,701トン☑ |
| Scope 1 | 直接排出（ガス、重油、ガソリン等） | 14,474トン<br>国内 10,099トン<br>海外 4,375トン | 15,007トン<br>国内 9,512トン<br>海外 5,494トン | 17,478トン☑<br>国内 8,860トン☑<br>海外 8,618トン☑ |
| Scope 2 | 間接排出（電気、冷温水等） | 72,069トン<br>国内 49,126トン<br>海外 22,943トン | 67,203トン<br>国内 46,471トン<br>海外 20,731トン | 62,100トン☑<br>国内 42,433トン☑<br>海外 19,668トン☑ |
| Scope 3 | 合計 | 28,702トン<br>国内 21,321トン<br>海外 7,381トン | 29,300トン<br>国内 21,527トン<br>海外 7,773トン | 31,594トン☑<br>国内 22,178トン☑<br>海外 9,416トン☑ |
| | カテゴリ1<br>購入した製品・サービス（紙使用） | 15,580トン<br>国内 13,801トン<br>海外 1,779トン | 14,765トン<br>国内 13,460トン<br>海外 1,304トン | 13,184トン☑<br>国内 11,491トン☑<br>海外 1,693トン☑ |
| | カテゴリ3<br>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） | 5,459トン<br>国内 3,736トン<br>海外 1,759トン | 5,280トン<br>国内 3,615トン<br>海外 1,665トン | 9,670トン☑<br>国内 6,530トン☑<br>海外 3,140トン☑ |
| | カテゴリ5<br>事業から出る廃棄物（廃棄物排出量） | 802トン | 1,070トン | 1,101トン☑ |
| | カテゴリ6出張<br>（ビジネストラベル（航空機）） | 6,824 トン<br>国内 2,982トン<br>海外 3,843トン<br>（カバー率100%） | 8,186トン<br>国内 3,382トン<br>海外 4,804トン<br>（カバー率100%） | 7,639トン☑<br>国内 3,056トン☑<br>海外 4,583トン☑<br>（カバー率100%） |
| 従業員1名あたり$CO_2$排出量 | | 2.94トン | 2.82トン | 2.70トン |
| 従業員数（連結決算ベース） | | 39,191名 | 39,521名 | 41,101名 |
| $CO_2$吸収・固定量<br>※マングローブ植林による$CO_2$吸収・固定量（2019年度130,000トン）は含まれていません | | 3,521トン | 3,335トン | 3,617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 >>

「1. 算定方法　エネルギー起源の $CO_2$ 排出量、$CO_2$ 吸収・固定量」

**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 >>

「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（2020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 >>

「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（2020年3月31日現在）」、本社の所在（国内・海外）列が海外の会社

## ■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）

| | 単位 | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|---|---|
| 電力使用量 | 千kWh（GJ） | 145,944（525,398） | 140,803（506,892） | 134,685 ☑（484,866） |
| ガス使用量 | 千$m^3$（GJ） | 1,587（69,253） | 1,307（57,054） | 1,488 ☑（64,880） |
| 蒸気・冷熱等使用量 | GJ | 23,634 | 21,271 | 14,765 ☑ |
| ガソリン使用量 | kℓ（GJ） | 4,682（161,991） | 5,133（177,587） | 5,949 ☑（205,858） |
| 重油使用量 | ℓ（GJ） | 29,749（1,241） | 30,823（1,434） | 35,683 ☑（1,395） |
| ビジネストラベル（航空機） | 千km | 71,366 | 83,686 | 81,263 ☑ |
| 紙使用量 | t | 8,514 | 8,068 | 7,204 ☑ |

**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 >>

**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 >>

「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（2020年3月31日現在）」の各社

## ■エネルギー起源の$CO_2$排出量（東京海上日動）

**［$CO_2$排出量削減目標］**

- 中期目標（2020年度）：▲40%（2006年度実績対比）
- 長期目標（2050年度）：▲60%（2006年度実績対比）
- 2019年度目標：前年度比▲1%

**［$CO_2$排出量］**

東京海上日動の2019年度の$CO_2$排出量（Scope 1+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：59,067トン（前年度比▲1%）」に対して56,844トン（前年度比▲3.6%）となりました。

**［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。

| | | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|---|---|
| $CO_2$排出量 | | 62,356トン | 59,664トン | 56,844トン☑ |
| Scope 1 | 直接排出（ガス、重油、ガソリン等） | 7,344トン | 6,920トン | 6,427トン☑ |
| Scope 2 | 間接排出（電気、冷温水等） | 37,891トン | 35,609トン | 32,772トン☑ |
| Scope 3 | 合計 | 17,121トン | 17,135トン | 17,646トン☑ |
| | カテゴリ１<br>購入した製品・サービス（紙使用） | 11,923トン | 11,647トン | 9,904トン☑ |
| | カテゴリ３<br>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） | 2,913トン | 2,813トン | 5,064トン☑ |
| | カテゴリ５<br>事業から出る廃棄物（廃棄物排出量） | 707トン | 970トン | 965トン☑ |
| | カテゴリ６出張<br>（ビジネストラベル（航空機）） | 1,578トン | 1,704トン | 1,713トン☑ |
| 従業員１名あたり$CO_2$排出量 | | 3.57トン | 3.45トン | 3.31トン |
| 従業員数 | | 17,483名 | 17,264名 | 17,146 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 >>

「1. 算定方法　エネルギー起源の$CO_2$排出量、$CO_2$吸収・固定量」

**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 | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|---|---|
| 電力使用量 | 千kWh<br>（GJ） | 74,166<br>（266,997） | 71,400<br>（257,075） | 67,489☑<br>（242,960） |
| ガス使用量 | 千$m^3$<br>（GJ） | 792<br>（35,142） | 706<br>（31,272） | 667☑<br>（29,618） |
| 蒸気・冷熱等使用量 | GJ | 20,679 | 20,509 | 14,060☑ |
| ガソリン使用量 | kℓ<br>（GJ） | 2,338<br>（80,883） | 2,239<br>（77,463） | 2,067☑<br>（71,535） |
| 重油使用量 | ℓ<br>（GJ） | 25,447<br>（995） | 25,722<br>（1,006） | 23,653☑<br>（924） |
| ビジネストラベル<br>（航空機） | 千km | 15,231 | 15,273 | 16,667☑ |
| 水道使用量 | 千$m^3$ | 307 | 287 | 302☑ |
| 紙使用量 | t | 6,516 | 6,365 | 5,412☑ |
| 廃棄物排出量 | t | 3,739 | 4,136 | 3,585☑ |
| リサイクル率 | % | 57.9 | 57.1 | 51.6☑ |

**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 >>

「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65.8％（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46.6％（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）］**

| | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|---|
| 従業員数（連結決算ベース） | 39,191名 | 40,848名 | 41,101名 |
| 東京海上ホールディングスと国内主要子会社 | 男性：13,144名<br>女性：12,345名<br>全体：25,489名 | 男性：12,924名<br>女性：12,478名<br>全体：25,402名 | 男性：12,695名☑<br>女性：12,638名☑<br>全体：25,333名☑ |
| 東京海上ホールディングスの海外主要子会社 | アジア：2,820名<br>北中米：10,044名<br>欧州：1,028名<br>全体：13,892名 | アジア：3,182名<br>北中米：10,480名<br>欧州：981名<br>全体：14,643名 | アジア：4,159名<br>北中米：10,996名<br>欧州：734名<br>全体：15,889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 >>

「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 >>

「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（2019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）］**

| | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|---|
| 平均年齢 | 男性：47歳<br>女性：36歳<br>全体：41.5歳 | 男性：47歳<br>女性：37歳<br>全体：41.8歳 | 男性：47歳<br>女性：37歳<br>全体：42歳 |
| 平均勤続年数 | 男性：12年<br>女性：11年<br>全体：11.5年 | 男性：12年<br>女性：11年<br>全体：11.8年 | 男性：12年<br>女性：12年<br>全体：12年 |
| 平均年間給与 | 約852万円 | 約816万円 | 約757万円 |
| 離職率※ | 2.2% | 2.1% | 2.1% |

※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）］**

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 男性：162名<br>女性：530名<br>全体：692名 | 男性：185名<br>女性：391名<br>全体：576名 | 男性：183名<br>女性：395名<br>全体：578名 |

## 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）］**

| | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|---|
| 回答者数 | 15,880名<br>（回答率 90%） | 15,660名<br>（回答率 88%） | 15,851名<br>（回答率 89%） |
| 満足度 | 男性：89.0%<br>女性：83.0%<br>全体：85.0% | 男性：88%<br>女性：81%<br>全体：84% | 男性：88%<br>女性：80%<br>全体：83% |

**［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）］**

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 99.9% | 100% | 100% |

## 人材育成

### [従業員研修（東京海上日動）]

| | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|---|
| 総研修時間 | 444,091時間 | 269,358時間 | 314,659時間 |
| 1名あたり平均研修時間 | 30.15時間 | 19.00時間 | 21.00時間 |
| 総研修費用 | 1,252,742,000円 | 1,028,502,256円 | 1,107,696,463円 |
| 1名あたり平均研修費用 | 85,041円 | 69,933円 | 75,159円 |

### [JOBリクエスト＜社内公募＞制度（東京海上日動）]

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 応募者 334名<br>実現者 184名 | 応募者 309名<br>実現者 189名 | 応募者 449名<br>実現者 227名 |

※実現時期は応募の翌年度となる

## 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国内主要子会社）]

| | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|---|
| 役員<br>（含む執行役員） | 男性：182名<br>女性：10名<br>全体：192名 | 男性：211名<br>女性：11名<br>全体：222名 | 男性：209名☑<br>女性：13名☑<br>全体：222名☑ |
| 部長職 | 男性：745名<br>女性：31名<br>全体：776名 | 男性：768名<br>女性：35名<br>全体：803名 | 男性：796名☑<br>女性：36名☑<br>全体：832名☑ |
| 課長職 | 男性：2,728名<br>女性：290名<br>全体：3,018名 | 男性：2,660名<br>女性：333名<br>全体：2,993名 | 男性：2,558名☑<br>女性：349名☑<br>全体：2,907名☑ |
| 管理職（部長職＋課長職）計 | 男性：3,473名<br>女性：321名<br>全体：3,794名 | 男性：3,428名<br>女性：368名<br>全体：3,796名 | 男性：3,354名☑<br>女性：385名☑<br>全体：3,739名☑ |
| （課長代理職）<br>※東京海上日動のみ | 男性：1,787名<br>女性：393名<br>全体：2,180名 | 男性：1,736名<br>女性：423名<br>全体：2,159名 | 男性：1,638名<br>女性：492名<br>全体：2,130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 >>

「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 >>

「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（2020年3月31日現在）」、
本社の所在（国内・海外）列が国内の会社

### [女性役員数（東京海上日動 2020年4月1日現在）]

| 役員 | 比率 |
|---|---|
| 5名 | 7.5% |

［高年齢者継続雇用制度（東京海上ホールディングスと国内主要子会社）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 721名 | 753名 | 773名 |

［障がい者雇用率］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 2.20% | 2.80% | 2.10% |

## 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）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 28名 | 17名 | 21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）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 642名 | 712名 | 721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）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 男性：204名<br>女性：1,080名<br>全体：1,284名 | 男性：150名<br>女性：1,195名<br>全体：1,345名 | 男性：102名<br>女性：1,259名<br>全体：1,361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）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 1,230名 | 1,285名 | 1,369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）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 1,061名 | 1,298名 | 1,265名 |

［育児休業復職率（東京海上ホールディングスと国内主要子会社）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 男性：100% | 男性：100% | 男性：100% |
| 女性：96.7% | 女性：97.2% | 女性：89.1% |

［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国内主要子会社）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 男性：99% | 男性：100% | 男性：100% |
| 女性：98.1% | 女性：97.2% | 女性：94.3% |

［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）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 55名 | 42名 | 30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）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 16名 | 34名 | 31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）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 11名 | 17名 | 20名 |

［年間平均総実労働時間（東京海上日動）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 1,949.3時間 | 1,949.6時間 | 1,925時間 |

［月間平均残業時間（東京海上日動）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 20時間 | 20.7時間 | 20.28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）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 15.2日 | 15.2日 | 16.9日 |

## 健康経営・労働安全衛生

［健康診断受診率（東京海上日動火災保険株式会社）］

| 指　標 | 2016年度 | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020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 | 89.8% | 88.7% | 88.5% | 86.4% | 90%以上 |
| 子宮がん検診受診率 | 61.7% | 63.2% | 62.8% | 66.0% | 67.1%以上 |
| 乳がん検診受診率 | 76.9% | 79.6% | 78.2% | 81.1% | 82%以上 |

［特定保健指導実施率（東京海上日動火災保険株式会社）］

| 指　標 | 2015年度 | 2016年度 | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 特定保健指導実施率 | 59.2% | 58.2% | 59.8% | 57.3% | 60%以上 |

［健康増進施策の参加状況（東京海上日動火災保険株式会社）］

| 指　標 | 2016年度 | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 健康増進月間・健康チャレンジ参加者数 | 4,876名 | 6,599名 | 7,478名 | 7,060名 | 7,600名以上 |
| AI健康アプリコース | — | — | — | 4,285名 | — |

［社員の健康状況（東京海上日動火災保険株式会社）］

| 指　標 | 2016年度 | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 定期健診有所見率 | 50.1% | 49.3% | 50.5% | 51.8% | 50%未満 |
| 適正体重維持者率（BMI） | 69.7% | 68.9% | 68.4% | 68.3% | 70%以上 |
| 喫煙率 | 15.7% | 15.3% | 14.5% | 13.7% | 13.4%以下 |
| ストレスチェック実施率 | 97.5% | 97.4% | 97.9% | 98.4% | 98%以上 |

［独自施策実施状況（東京海上日動火災保険株式会社）］

| 指　標 | 2016年度 | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 若年層肥満対策参加者数 | 226名 | 219名 | 230名 | 301名 | — |

［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

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 82名※ | 101名 | 106名☑ |

※国内主要子会社の業務範囲拡大により増加

通勤災害

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 78名 | 75名 | 70名☑ |

［欠勤率※（東京海上日動）］

| 2019年度 |
|---|
| 1.08％ ☑ |

※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 >>

「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 >>

「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（2020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）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 99.7% | 99.9% | 100% |

［人権啓発研修 研修時間（東京海上日動）］

| | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|---|
| 総研修時間 | 22,833時間 | 19,193時間 | 21,622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国内主要子会社）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 136.2% | 135% | 143% |

［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）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 119名 | 122名 | 94名 |

［寄付金（東京海上ホールディングスと国内主要子会社、社員・代理店による寄付、現物給付を含む）］

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|---|---|---|
| 約1,689百万円<br>うち災害支援 約47百万円 | 約1,472百万円<br>うち災害支援 約2百万円 | 約1,350百万円<br>うち災害支援 約29万円 |

※社員、代理店による寄付、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

## 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2020」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）。

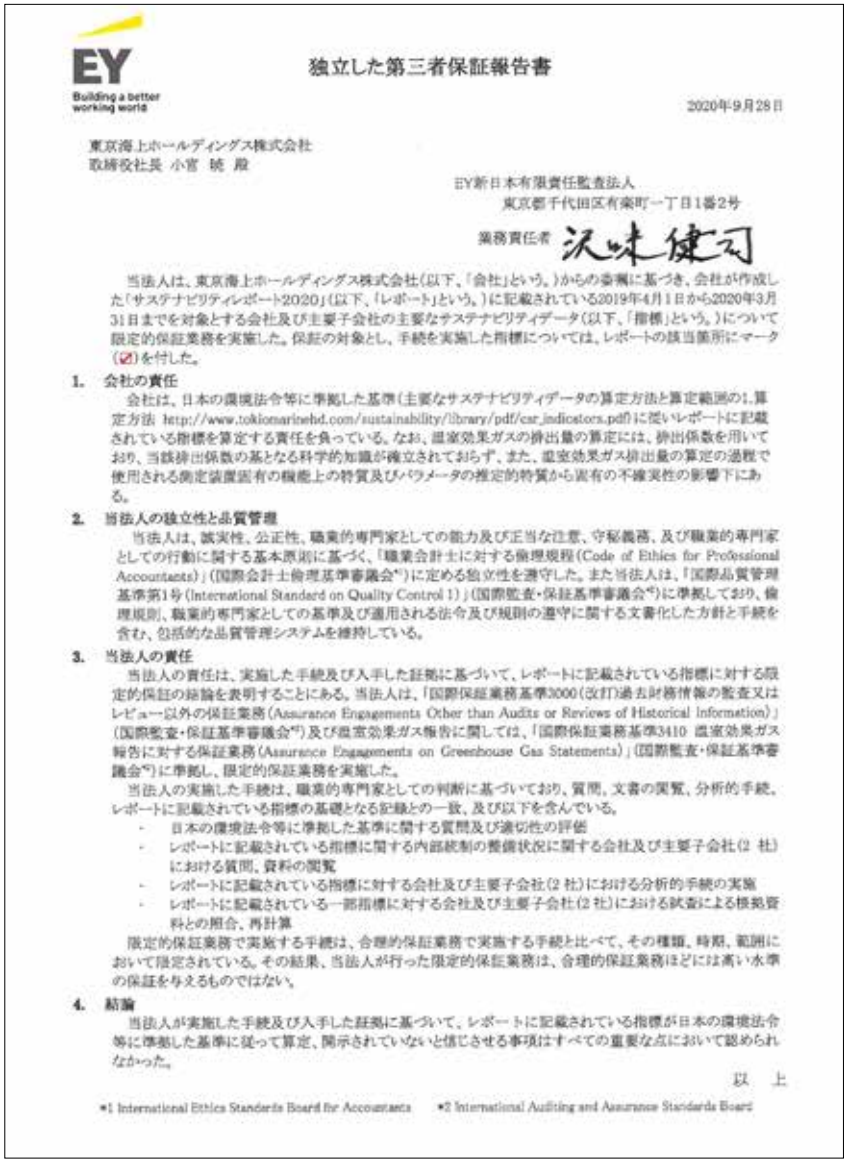
こうした取り組みを通じて、東京海上グループ サステナビリティ報告の質的向上に努めていきます。 なお、東京海上ホールディングスは、2016年度、2017年度、2018年度についても、同様の第三者保証を受けております。

### 環境

- ☑ エネルギー起源の$CO_2$排出量、$CO_2$吸収・固定量（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 $CO_2$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国内主要子会社） >>
- ☑ 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） >>



EY
Building a better working world

独立した第三者保証報告書

2020年9月28日

東京海上ホールディングス株式会社
取締役社長 小宮 暁 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 沢味健司

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2020」（以下、「レポート」という。）に記載されている2019年4月1日から2020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と算定範囲の1.算定方法 http://www.tokiomarinehd.com/sustainability/library/pdf/csr_indicators.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*1）に定める独立性を遵守した。また当法人は、「国際品質管理基準第1号（International Standard on Quality Control 1）」（国際監査・保証基準審議会*2）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 Information）」（国際監査・保証基準審議会*2）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*2）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、及び以下を含んでいる。
- 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

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

この「サステナビリティレポート2020」は、GRI（Global Reporting Initiative）の「GRIスタンダード」の中核（Core）オプションに準拠して作成されています。

## マテリアルGRI項目（トピック）の特定

マテリアリティ（重要課題）と対応する下記のGRI項目（トピック）をマテリアルトピックとします。

| マテリアルGRI項目（トピック） | マテリアリティ（重要課題） |
|---|---|
| 102：一般開示事項<br>4. ガバナンス | コーポレートガバナンス |
| | リスクベース経営　リスク管理 |
| 201：経済パフォーマンス | 経済価値の創出・配分 |
| 203：間接的な経済的インパクト | 地域・社会貢献・啓発活動（未来を担う世代の育成） |
| | 安心・安全に役立つ商品・サービス（マイクロインシュランス） |
| | 地域・社会貢献・啓発活動（健康促進（がん・難病）介護・感染症予防） |
| 205：腐敗防止 | 腐敗防止 |
| 206：反競争的行為 | |
| 301：原材料 | 環境経営の推進＆カーボン・ニュートラルの実現 |
| 302：エネルギー | |
| 303：水 | |
| 304：生物多様性 | 地域・社会貢献・啓発活動（マングローブ植林等） |
| 305：大気への排出 | 環境経営の推進＆カーボン・ニュートラルの実現 |
| 306：排水および廃棄物 | |
| 307：環境コンプライアンス | |
| 308：サプライヤーの環境面のアセスメント | サプライチェーン・バリューチェーンにおけるESG促進 |
| 401：雇用 | 多様な人材の育成・活用 |
| 403：労働安全衛生 | 健康経営 |
| 404：研修と教育 | 多様な人材の育成・活用 |
| 405：ダイバーシティと機会均等 | |
| 412：人権アセスメント | 人権の尊重 |
| 413：地域コミュニティ | 地域・社会貢献・啓発活動（防災・復興） |
| | 地域・社会貢献・啓発活動（健康促進（がん・難病）介護・感染症予防） |
| | 地域・社会貢献・啓発活動（防犯・防災・交通安全） |
| | 地域・社会貢献・啓発活動（環境保護活動、マングローブ植林等） |
| | 地域・社会貢献・啓発活動（未来を担う世代の育成） |
| | 地域・社会貢献・啓発活動（高齢者・障がい者・ジェンダー） |
| 414：サプライヤーの社会面のアセスメント | サプライチェーン・バリューチェーンにおけるESG促進 |
| 417：マーケティングとラベリング | お客様視点の品質向上 |
| 418：顧客プライバシー | 情報セキュリティ |
| 419：社会経済面のコンプライアンス | 腐敗防止 |
| クリーンエネルギー開発（トピック） | 商品・サービスを通じた地球環境保全（クリーンエネルギー開発） |
| サステナブル投資（トピック） | サプライチェーン・バリューチェーンにおけるESG促進（サステナブル投資） |
| 災害・事故・マイクロインシュランス（トピック） | 安心・安全に役立つ商品・サービス（異常気象研究・災害復旧と事業継続支援） |
| 災害・事故・マイクロインシュランス（トピック） | 安心・安全に役立つ商品・サービス（公道実証実験・自動車保険・安全運転） |
| 「治療」「家計」「長生き」「健康」にわたる総合的な保険サービス（トピック） | 安心・安全に役立つ商品・サービス（「治療」「家計」「長生き」「健康」にわたる総合的な保険サービス） |

## GRI内容索引 中核（Core）準拠

| GRIスタンダード | 開示事項 | ページ番号 または URL【省略の理由】 |
|---|---|---|
| GRI 101：基礎 2016［GRI 101には開示事項は含まれていません］ | | |
| 一般 | | |
| GRI 102：一般開示事項 2016 | 1. 組織のプロフィール | |
| | 102-1 組織の名称 | 企業・グループ情報（会社概要） |
| | 102-2 活動、ブランド、製品、サービス | 東京海上グループ |
| | 102-3 本社の所在地 | 企業・グループ情報（会社概要） |
| | 102-4 事業所の所在地 | 東京海上グループ |
| | 102-5 所有形態および法人格 | 株主・投資家情報＞株式関連情報＞株式基本情報 |
| | 102-6 参入市場 | 東京海上グループ |
| | 102-7 組織の規模 | 東京海上グループ |
| | | 株主・投資家情報＞業績データ |
| | 102-8 従業員およびその他の労働者に関する情報 | ・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）） |
| | | 【雇用契約、雇用の種類、海外の男女別は非開示】 |
| | 102-9 サプライチェーン | ・バリューチェーンでのサステナビリティ |
| | 102-10 組織およびそのサプライチェーンに関する重大な変化 | ・サステナビリティレポート編集方針＞報告の対象範囲 |
| | 102-11 予防原則または予防的アプローチ | ・内部統制＞ 2. リスク管理 |
| | | ・外部評価・イニシアティブへの参画 |
| | | ・自然災害に負けない社会づくり＞ 2.「気候変動・自然災害」リスクを研究し、商品・サービス企画につなげる |
| | 102-12 外部イニシアティブ | ・外部評価・イニシアティブへの参画 |
| | | ・商品・サービス提供によるESG促進＞商品・サービス提供によるESG促進の調査・研究 |
| | | ・サステナブル投資を通じた安心して暮らせる社会づくり＞サステナブル投資の調査・研究 |
| | 102-13 団体の会員資格 | ・外部評価・イニシアティブへ参画 |

| GRIスタンダード | 開示事項 | ページ番号 または URL【省略の理由】 |
|---|---|---|
| GRI 102：一般開示事項 2016 | 2. 戦略 | |
| | 102-14 上級意思決定者の声明 | ・トップメッセージ |
| | 3. 倫理と誠実性 | |
| | 102-16 価値観、理念、行動基準・規範 | ・グループサステナビリティの考え方 |
| | 4. ガバナンス | |
| | 102-18 ガバナンス構造 | 企業・グループ情報＞ガバナンス |
| | | 企業・グループ情報＞会社概要＞組織図 |
| | | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制 |
| | 5. ステークホルダーエンゲージメント | |
| | 102-40 ステークホルダー・グループのリスト | ・ステークホルダーエンゲージメント＞東京海上グループのステークホルダー |
| | 102-41 団体交渉協定 | ・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） |
| | 102-42 ステークホルダーの特定および選定 | ・ステークホルダーエンゲージメント |
| | | ［エンゲージメントするステークホルダーに関しては、反社会勢力を排除し、関連業務の指針・方針等に沿って選定しています。サステナビリティダイアローグ出席者はテーマに合わせて最適な人材を選定しています。］ |
| | 102-43 ステークホルダーエンゲージメントへのアプローチ方法 | ・ステークホルダーエンゲージメント＞東京海上グループのステークホルダー |
| | 102-44 提起された重要な項目および懸念 | ・ステークホルダーエンゲージメント＞過去にいただいた有識者からのご意見と、その後の対応 |
| GRI 102：一般開示事項 2016 | 6. 報告実務 | |
| | 102-45 連結財務諸表の対象になっている事業体 | 東京海上グループ |
| | 102-46 報告書の内容および項目の該当範囲の確定 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |

| GRIスタンダード | 開示事項 | ページ番号 または URL【省略の理由】 |
|---|---|---|
| GRI 102：一般開示事項 2016 | 102-47 マテリアルな項目のリスト | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 102-48 情報の再記述 | ・サステナビリティレポート編集方針＞報告の対象範囲 |
| | 102-49 報告における変更 | 該当なし |
| | 102-50 報告期間 | ・サステナビリティレポート編集方針＞報告の対象範囲 |
| | 102-51 前回発行した報告書の日付 | ・サステナビリティレポート編集方針＞発行時期 |
| | 102-52 報告サイクル | ・サステナビリティレポート編集方針＞発行時期 |
| | 102-53 報告書に関する質問の窓口 | ・サステナビリティレポート編集方針 |
| | 102-54 GRIスタンダードに準拠した報告であることの主張 | ・GRIスタンダード対照表 |
| | 102-55 GRI内容索引 | ・GRIスタンダード対照表 |
| | 102-56 外部保証 | ・第三者保証 |
| マテリアルな項目 | | |
| 経済パフォーマンス | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・コーポレートガバナンス<br>・グループサステナビリティ考え方<br>・ステークホルダーエンゲージメント |
| GRI 201：経済パフォーマンス 2016 | 201-1 創出、分配した直接的経済価値 | ・サステナビリティデータ集＞地域・社会貢献 |
| | 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 | ・脱炭素社会づくりに向けた取り組み |
| | | ・環境経営の推進＞4. 省エネ・環境負荷軽減の取り組み＞環境会計 |
| 間接的な経済的インパクト | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ 主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績<br>・商品・サービス提供によるESG促進<br>・自然災害に負けない社会づくり＞2.「気候変動・自然災害」リスクを研究し、商品・サービス企画につなげる<br>・商品・サービスを通じた生物多様性・湿地の保全<br>・みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり＞4. がん等の疾病の発症を抑制し、患者と家族を支援する活動 |

| GRIスタンダード | 開示事項 | ページ番号 または URL【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 | ・未来を担う世代を育てる＞1. 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 |
| | | ・みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり＞4. がん等の疾病の発症を抑制し、患者と家族を支援する活動 |
| | 203-2 著しい間接的な経済的インパクト | ・貧困のない社会づくり |
| 腐敗防止 | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ 主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・内部統制＞1. コンプライアンス 腐敗防止<br>・内部統制＞1. コンプライアンス・腐敗防止＞ホットライン制度（内部通報制度） |
| 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 | ・内部統制＞2. コンプライアンス 腐敗防止 |
| | | 【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 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ 主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・内部統制＞3. コンプライアンス 腐敗防止<br>・内部統制＞1. コンプライアンス・腐敗防止＞ホットライン制度（内部通報制度） |
| 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 |
| 原材料 | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・環境経営の推進 |
| GRI 301：原材料 2016 | 301-1 使用原材料の重量または体積 | ・サステナビリティデータ集＞環境 |

| GRIスタンダード | 開示事項 | ページ番号 または URL【省略の理由】 |
|---|---|---|
| エネルギー | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・環境経営の推進 |
| GRI 302：エネルギー 2016 | 302-1 組織内のエネルギー消費量 | ・サステナビリティデータ集＞環境 |
| 水 | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・環境経営の推進 |
| GRI 303：水 2016 | 303-1 水源別の取水量 | ・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 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・環境経営の推進 |
| GRI 304：生物多様性 2016 | 304-3 生息地の保護・復元 | ・商品・サービスを通じた生物多様性・湿地の保全 |
| 大気への排出 | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・環境経営の推進 |
| 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） | ・サステナビリティデータ集＞環境 |
| | 305-2 直接的な温室効果ガス（GHG）排出量（スコープ2） | ・サステナビリティデータ集＞環境 |
| | 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） | ・サステナビリティデータ集＞環境 |
| | 305-4 温室効果ガス（GHG）排出原単位 | ・サステナビリティデータ集＞環境 |
| 排水および廃棄物 | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・環境経営の推進 |
| GRI 306：排水および廃棄物 2016 | 306-2 種類別および処分方法別の廃棄物 | ・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 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・環境経営の推進 |
| 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 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・バリューチェーンでのサステナビリティ |
| GRI 308：サプライヤーの環境面のアセスメント 2016 | 308-1 環境基準により選定した新規サプライヤー | ・バリューチェーンでのサステナビリティ |
| | | 【取引先に対して「東京海上日動グループ取引における行動指針」により、「法令等・社会規範の遵守」および「環境への配慮」を確認しているが、指標は非開示】 |

| GRIスタンダード | 開示事項 | ページ番号 または URL【省略の理由】 |
|---|---|---|
| **雇用** | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・多様な人材を育成し活用する＞ 4. 働き方の改革 |
| GRI 401：雇用 2016 | 401-1 従業員の新規雇用と離職 | ・サステナビリティデータ集＞人権・労働 |
| | 401-3 育児休暇 | ・サステナビリティデータ集＞働き方の改革 |
| | | 【国内グループ会社のワーク／ライフ・バランス関連制度利用者数を開示】 |
| **労働安全衛生** | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・多様な人材を育成し活用する |
| GRI 403：労働安全衛生 2016 | 403-2 傷害の種類、業務上傷害・業務上疾病・休業日数・欠勤および業務上の死亡者数 | ・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） |
| | | 【業務災害・通勤災害の人数を開示しているが、地域別・性別毎には非開示】 |
| **研修と教育** | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・多様な人材を育成し活用する >2. 人材育成 |
| 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 | ・多様な人材を育成し活用する >2. 人材育成 |
| | | ・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（東京海上日動） |

| GRIスタンダード | 開示事項 | ページ番号 または URL【省略の理由】 |
|---|---|---|
| **ダイバーシティと機会均等** | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・多様な人材を育成し活用する＞ 3. 多様な人材の活用 |
| 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 | ・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国内主要子会社） |
| | | ・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 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・人権の尊重 |
| GRI 412：人権アセスメント 2016 | 412-2 人権方針や手順に関する従業員研修 | ・人権の尊重 |
| | | ・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） |
| | | ・サステナビリティデータ集＞人権＞人権啓発研修時間（東京海上日動） |
| **地域コミュニティ** | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・交通技術革新を活かして安心して暮らせる社会づくり<br>・商品・サービスを通じた生物多様性・湿地の保全<br>・みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり＞ 4. がん等の疾病の発症を抑制し、患者と家族を支援する活動 |
| 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 | ・自然災害に負けない社会づくり＞ 2.「気候変動・自然災害」リスクを研究し、商品・サービス企画につなげる |
| | | ・商品・サービスを通じた生物多様性・湿地の保全＞ 2. 東南アジア地域での植林活動と情報発信＞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 |
| | | ・みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり＞ 4. がん等の疾病の発症を抑制し、患者と家族を支援する活動 |

| GRIスタンダード | 開示事項 | ページ番号 または URL【省略の理由】 |
|---|---|---|
| **サプライヤーの社会面のアセスメント** | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・バリューチェーンでのサステナビリティ |
| 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 | ・バリューチェーンでのサステナビリティ |
| **顧客プライバシー** | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・内部統制＞3. 情報セキュリティ　プライバシー<br>・お客様視点にたった品質向上＞3. お客様の声への対応 |
| 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 | ・内部統制＞3. 情報セキュリティ　プライバシー |
| | | ・お客様視点にたった品質向上＞4. お客様の声への対応＞2019年度「お客様の声」受付件数 |
| **社会経済面のコンプライアンス** | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞東京海上グループのサステナビリティ推進体制<br>・ISO26000に関する認識<br>・内部統制＞4. コンプライアンス　腐敗防止<br>・内部統制＞1. コンプライアンス・腐敗防止＞ホットライン制度（内部通報制度）<br>・人権の尊重＞人権尊重にかかるマネジメント態勢、および各種取り組み＞相談窓口（ホットライン） |

| GRIスタンダード | 開示事項 | ページ番号 または URL【省略の理由】 |
|---|---|---|
| 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 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・商品・サービス提供におけるESG促進 |
| **クリーンエネルギー開発※** | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・クリーンエネルギー開発促進等による地球温暖化防止 |
| **サステナブル投資※** | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・サステナブル投資を通じた安心して暮らせる社会づくり |
| **災害・交通安全※** | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・交通技術革新を活かして安心して暮らせる社会づくり |
| **「治療」「家計」「長生き」「健康」にわたる総合的な保険サービス※** | | |
| GRI 103：マネジメント手法 2016 | 103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明 | ・グループサステナビリティの考え方＞グループサステナビリティの考え方、及びグループサステナビリティ主要テーマとマテリアリティ |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素<br>103-3 マネジメント手法の評価 | ・みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり<br>・自然災害に負けない社会づくり |

※東京海上グループが特定したマテリアルな項目で項目別のスタンダードのどれとも関連性がないと考えられるもの

## 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 | | 人権の尊重 基本的な考え方 |
| | | マネジメント手法 | 方針・コミットメント | 東京海上グループサステナビリティ憲章（人権の尊重） |
| | | | | 人権の尊重＞基本的な考え方 |
| | | | 目標およびターゲット | 人権の尊重 |
| | | | 責任と経営資源 | 人権の尊重＞人権尊重にかかるマネジメント態勢、および各種取り組み |
| | | | 苦情処理メカニズム | 相談窓口（ホットライン） |
| | | | 具体的な措置 | 人権の尊重 |
| 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 | | 健康経営の推進 |
| | | | | 多様な人材を育成し活用する |
| | | マネジメント手法 | 方針・コミットメント | 東京海上グループサステナビリティ憲章（人権の尊重） |
| | | | 目標およびターゲット | サステナビリティ取り組み計画と実績 |
| | | | 責任と経営資源 | 多様な人材の育成と活用 |
| | | | 苦情処理メカニズム | 公平な人事制度・運用、従業員満足度の向上 |
| | | | 具体的な措置 | 健康経営の推進、多様な人材の育成と活用 |

| 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 | | 主要テーマ２ 地球を守る、環境経営の推進 |
| | | マネジメント手法 | 方針・コミットメント | 東京海上グループサステナビリティ憲章 |
| | | | | 東京海上グループの環境理念・方針および態勢 |
| | | | 目標およびターゲット | サステナビリティ取り組み計画と実績 |
| | | | 責任と経営資源 | 1-B.環境経営推進態勢 |
| | | | 苦情処理メカニズム | ISO14001、「みどりのアシスト」 |
| | | | 具体的な措置 | 環境経営の推進 |
| | 気候変動緩和及び適応 | インパクトに関する考え方 | | 主要テーマ２ 地球を守る、3.$CO_2$排出量削減のコンセプト |
| | | マネジメント手法 | 方針・コミットメント | 東京海上グループサステナビリティ憲章 |
| | | | 目標およびターゲット | サステナビリティ取り組み計画と実績 |
| | | | 責任と経営資源 | 1-B.環境経営推進態勢 |
| | | | 苦情処理メカニズム | ISO14001、「みどりのアシスト」 |
| | | | 具体的な措置 | 自然災害に負けない社会づくり |
| | | | | クリーンエネルギー開発促進等による地球温暖化防止 |
| | 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 | | 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 | 2. 生物多様性や湿地の保全 |
| | | | | 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 | サステナビリティ取り組み計画と実績 |
| | | | 責任と経営資源 | 1-B.環境経営推進態勢 |
| | | | 苦情処理メカニズム | ISO14001、「みどりのアシスト」 |
| | | | 具体的な措置 | 環境経営の推進、商品・サービスを通じた生物多様性の保全 |

| 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 | | 内部統制 |
| | | マネジメント手法 | 方針・コミットメント | 東京海上グループサステナビリティ憲章 東京海上グループコンプライアンス宣言、行動規範 |
| | | | 目標およびターゲット | サステナビリティ取り組み計画と実績 |
| | | | 責任と経営資源 | 東京海上グループのコンプライアンス態勢 |
| | | | 苦情処理メカニズム | ホットライン制度（内部通報制度） |
| | | | 具体的な措置 | コンプライアンス・腐敗防止 |
| | バリューチェーンにおける社会的責任の推進 | インパクトに関する考え方 | | バリューチェーンでのサステナビリティ |
| | | マネジメント手法 | 方針・コミットメント | 東京海上グループサステナビリティ憲章 |
| | | | | 東京海上日動グループ「取引における行動指針」 |
| | | | 目標およびターゲット | 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 | サステナビリティ取り組み計画と実績 |
| | | | 苦情処理メカニズム | バリューチェーンマネジメント |
| | | | 具体的な措置 | お客様の声への対応、バリューチェーンでのサステナビリティ、商品・サービス提供によるESG促進、サステナブル投資を通じた安心して暮らせる社会づくり |
| 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 | | お客様視点に立った品質向上 |
| | | マネジメント手法 | 方針・コミットメント | 顧客保護方針 |
| | | | 目標およびターゲット | サステナビリティ取り組み計画と実績 |
| | | | 責任と経営資源 | 品質向上の取り組み |
| | | | | お客様の声への対応 |
| | | | | 代理店とともに品質向上 |
| | | | 苦情処理メカニズム | お客様の声への対応 |
| | | | 具体的な措置 | お客様視点にたった品質向上 |

| 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 | | 情報セキュリティ |
| | | マネジメント手法 | 方針・コミットメント | プライバシーポリシー |
| | | | 目標およびターゲット | サステナビリティ取り組み計画と実績 |
| | | | 責任と経営資源 | 内部統制 |
| | | | 苦情処理メカニズム | お客様の声への対応 |
| | | | 具体的な措置 | 情報セキュリティ |
| | 持続可能な消費 | インパクトに関する考え方 | | 東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞持続可能な消費のマネジメント体制 |
| | | マネジメント手法 | 方針・コミットメント | 東京海上グループサステナビリティ憲章 |
| | | | 目標およびターゲット | サステナビリティ取り組み計画と実績 |
| | | | 責任と経営資源 | 東京海上グループのサステナビリティ推進体制と計画と実績＞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 | お客様の声への対応 |
| | | | 具体的な措置 | 貧困のない社会づくり |
| コミュニティへの参画及びコミュニティの発展 | コミュニティへの参画 | インパクトに関する考え方 | | グループサステナビリティの考え方 |
| | | マネジメント手法 | 方針・コミットメント | 東京海上グループサステナビリティ憲章 |
| | | | 目標およびターゲット | サステナビリティ取り組み計画と実績 |
| | | | 責任と経営資源 | 東京海上グループのサステナビリティ推進体制 |
| | | | 苦情処理メカニズム | ステークホルダーエンゲージメント |
| | | | 具体的な措置 | 交通技術革新を活かして安心して暮らせる社会づくり |
| | | | | ライフスタイルや社会の変化に応じて安心して暮らせる社会づくり |
| | | | | 環境保護活動を通じた安心して暮らせるコミュニティづくり |
| | | | | みんなが安心して暮らせる健康・長寿社会づくり |
| | | | | 未来を担う世代を育てる |
| | | | | 共生社会をめざして |

# 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2020」は、グループの2019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2020」は、サステナビリティの考え方や戦略のほか、3つの主要テーマ「安心・安全をお届けする」「地球を守る」「人を支える」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2020」を発行しています。

「統合レポート2020」

## 参考にしたガイドライン

- GRI（Global Reporting Initiative）サステナビリティ・レポーティング・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。

※東京海上日動、日新火災、東京海上日動あんしん生命、東京海上アセットマネジメント 等

**報告期間**

2019年度（2019年4月～2020年3月）の活動内容を中心にご報告していますが、より正確な情報をお伝えするため、一部についてはそれ以外の期間の活動についてもご報告しています。

**報告期間中の主な変更**

なし

## 発行時期

- 前回：2019年9月
- 今回：2020年9月
- 次回：2021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**

〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-2-1
Tel. 03-5223-1552　Fax. 03-6267-5916
e-mail／CSR@tokiomarinehd.com



TOKIO MARINE

**東京海上ホールディングス株式会社**
東京都千代田区丸の内1-2-1東京海上日動ビル新館 〒100-0005
Tel.03-6212-3333（代表）