

イノベーティブな
ソリューションの提供

05

10 イノベーティブなソリューションの提供

10.1 モビリティ社会への対応

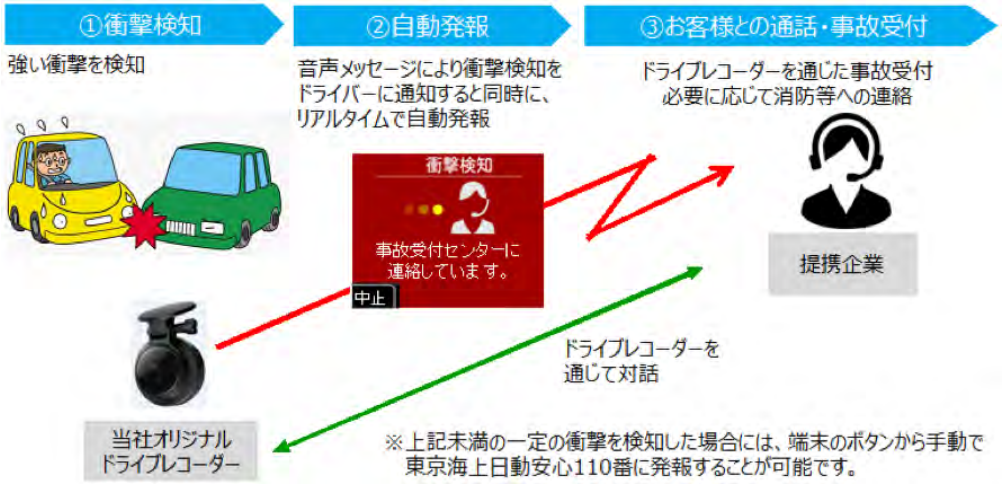
東京海上グループは、テレマティクスやIoT技術を活用した事故サポート・安全運転の支援サービスを提供しています。個人向けには「ドライブエージェント パーソナル」「1日自動車保険」等、交通安全に対応する保険商品・サービスの提供を推進しています。

■「ドライブエージェントパーソナル」(以下、DAP)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DAPを自動車保険の特約としてご提供しています。同社オリジナルのドライブレコーダーを契約者に貸与することで以下の先進的なサービスをご提供しています。

❶ 高度な事故対応サービス

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



❷ 事故防止支援サービス

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

＜DAPの効果＞

事故削減効果※1	事故解決日数短縮効果※2
約▲13%	約▲15%

※1 2023年1月当社調べ。新たにDAPにご加入いただいた契約について、ご契約1件当たりの事故件数が前契約の同期間よりどの程度減少したかを比較
※2 2021年10月当社調べ。双方に責任割合が発生する自動車同士の事故において、事故発生から保険金支払いまでに要する日数が、特約のご加入有無によりどのくらい短縮しているかを比較

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

❸ 安全運転診断サービス

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

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

※ 当社が貸与するドライブレコーダーを設置した自動車のご契約台数

2022年12月には、ご契約のお車を運転される方が楽しみながら安全運転に取組めるよう、2カメラー体型端末で専用スマホアプリを導入し、安全運転診断の得点に応じてコンビニ等で利用可能な電子クーポンの獲得に挑戦できる新サービス「クーポンチャレンジ」の提供を開始しました。

また、2023年12月には、DAPで取得した走行データを解析してエコドライブ(「急発進をしない」「車間距離をあけて無駄な加減速を控える」等の、CO2 排出量を抑え地球環境に配慮した運転方法)の診断を行い、診断結果が良好な場合に、専用スマホアプリを通じて、電子クーポンが獲得できる「エコドライブ支援サービス」の提供も開始しました。

■「第2種D-Call Net」の試験運用開始

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

■「法人ドライブエージェント」の販売

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

■DAPデータを活用した災害復旧支援

2024年1月の能登半島地震の発災後、DAPで取得したデータを用いて、復旧支援の一環として被災エリアの「地割れを起こしている道路」を特定した情報を国土交通省道路局に情報提供しました。また、同データを用いて、当社HP（災害復旧ポータル）上にも「走行道路情報・地割れ地点マップ」として一般公開し、被災地における交通状況の把握に活用されました。

■「1日自動車保険（ちょいのり保険）」販売

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

2012年1月に同社が損害保険業界で初めて販売を開始し、累計利用申込み件数は1300万件を突破しました（2024年3月時点）。2024年7月には、お客様の更なる利便性の向上を目的として、LINE公式アカウント経由での加入申込み導線を新設しました。

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

[東京海上日動「ちょいのり保険」]



■事故のない社会をつくる取組み「Safe Drive With」

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

例えば、親子で道路上の危険箇所を発見しマップ上で可視化するWebサービス「もしかもマップ」では、約90の自治体から全国で8,000件を超える通学路の危険箇所を提供いただき、利用者からの投稿や警察庁のオープンデータ※を含めて、58,000件を超える危険箇所をマップ上に見える化しています（2024年7月現在）。また、エーザイ株式会社との取組みとして、脳の健康度と運転挙動の関係性を分析する等、お客様と一緒にデータを集めながら、交通事故削減に向けたアクションを展開しています。

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





■テクノロジーを活用した事故防止

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

現在、65,000台以上の車両がこのサービスを利用しており、これはPHLYの保険対象車両の20%以上に相当し、距離にして22億マイル以上の走行をサポートしていることになります。最近の技術革新により、保険契約者はプログラムの追加オプションとして、AIダッシュボードカメラを選択することもできます。



10.2 技術革新への対応

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

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

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

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

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

Tokio Cyber Port



■人の力とデジタルのベストミックスによる安心・快適な事故解決プロセス

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

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

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

DX特設サイト

■AIを活用した迅速かつ適正な保険金支払いの取組み

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

・TMIの事例

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

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

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

画像1　　画像2



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

・東京海上日動の事例

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

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

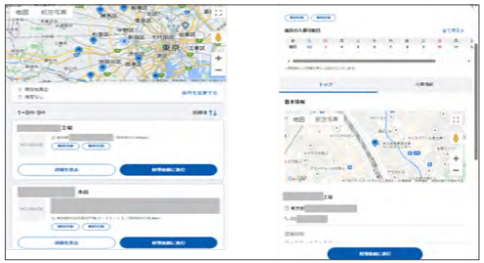
また、不正請求の疑いがないと判断できるAIの精度をさらに高め、他の先進技術と組み合わせることで、事故の連絡から保険金の受け取りまでを平日日中に限らずweb上でいつでも完結できるシステムの導入を進めています。

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

■デジタルプラットフォームを活用した修理工場マッチングサービスの提供

東京海上日動は、お客様起点の業務運営に根差した透明性の高い保険金お支払いの仕組みを実現するため、現行の「指定工場制度」を廃止し、2024年7月1日より「修理工場マッチングサービス」の提供を開始しました。また、お客様ご自身で、修理工場をよりお選びいただきやすい環境を構築するため、2024年10月1日よりデジタルプラットフォームの提供を開始します。本サービスを通じて、お客様の「安心して修理を任せることができる工場選びを支援してほしい」という声にお応えするとともに、将来的には点検・車検といったメンテナンス等も含めたお客様の車両修理に留まらないニーズにも対応できるよう、機能拡充や利便性の向上をめざします。









自然の豊かさを守る

06

11 自然の豊かさを守る

地球環境の保護

11.1 地球環境保護に対する基本的な考え方

気候変動の適応の側面から、当社の長い歴史の中で蓄積した自然災害や防災・減災に関する知見を地球環境との調和、環境の改善に配慮した事業活動の実践に活かします。また、マングローブ植林や国内外での環境保護活動を通じて生物多様性・湿地の保全等に貢献していきます。

11.2 商品・サービスを通じた地球環境保護

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」プロジェクトを通じて、気候変動の緩和・適応、生物多様性や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貢献しています。持続可能な社会の実現に向けて、今後も同プロジェクトを継続することでマングローブの森づくり等を推進していきます。

◉「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、国内では「海を守る活動・森を守る活動」として、アマモ場の保全・再生活動、高知県安芸市の森林整備や東日本大震災にて被害を受けた海岸林の再生プロジェクト等の環境保護活動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。2023年度にWeb約款等を選択いただいたご契約は約1,430万件となり、これによる紙の削減効果は約3,318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、東京海上日動の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。例えば、マングローブ植林活動については、各国の活動の状況や、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、社員・家族、会社が一体となって活動し、地域環境保護の意識を高めています。



◉「Green Gift」プロジェクト（森を守る活動） マングローブ植林

■マングローブ植林の状況

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。2023年度までの25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、累計約12,597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・固定量は一般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、1999年に始めたものです。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。この取組みでは植林面積をKPIとする5か年計画を策定し、半期毎に植林状況の確認を行っています。2019年度から2023年度の5か年計画で累計1,150haの植林目標を設定し、累計1,639haの植林を実施しました。コロナ禍による影響により計画通りに進んでいない地域もありますが、今後も自然の豊かさを守るため、計画的なマングローブ植林を推進していきます。

なお、この取組みが評価され、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。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、更に国連「SDG14達成に向けた海洋行動コミュニティ」（Communities of Ocean Action＝以下「国連 COA」）のプロジェクトとして登録し、毎年国連に進捗報告を行っています。

■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、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（海水と淡水が混ざりあう場所）に生い茂る植物群の総称で、「海の森」と呼ばれています。地球温暖化の主要因と言われる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小魚、貝、カニ、エビ等が隠れ家として集まり、それらを餌とするカニクイサルや鳥等の生き物たちも集まって豊かな生態系が育まれることや、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等から、マングローブの森は「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、マングローブの森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25年が経過し、マングローブの森は大きく広がり、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ます。

2004年12月 スマトラ島沖地震・インド洋大津波



タイ・ラノーン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年から2023年までの間に生み出された経済価値が、累計2,023億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157万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・減災等の便益につながっています。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。

この評価結果を今後の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。



■マングローブ植林ボランティア

東京海上日動は1999年から東南アジア等の国々でマングローブ植林プロジェクトに取り組んでいます。1年に1回、グループ会社を含む社員、代理店やその家族等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たりしています。これまでに計20回の植林ボランティアを実施し、延べ約590名が参加しました。



◉「Green Gift」プロジェクト（海を守る活動） アマモ場の保全・再生活動

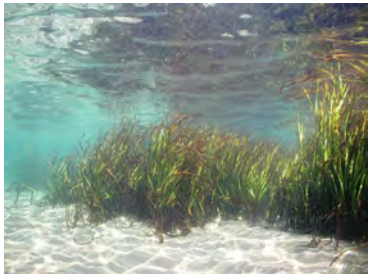
東京海上日動は、2022年10月より「アマモ場の保全・再生活動」の支援を行っています。

アマモは光合成等によりCO_2を吸収し、枯死後に海底へ沈降し堆積物に取り込まれることで長期間炭素を深海に貯留する特徴を持ち、「大気中のCO_2の吸収・固定」の効果が期待されています。また、魚類の産卵場や稚魚の成育場にもなり、「水質浄化」、「生物多様性保全」等の効果も期待されています。



現在は東京湾、大阪湾、博多湾でアマモ場保全団体への支援を行っており、それぞれの場所で年に2回ボランティア活動を実施しています。これまでグループ会社を含む社員・代理店やその家族350名がボランティア活動に参加しています。





◉「Green Gift」プロジェクト（森を守る活動）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、グループ会社を含む社員・代理店やその家族が、毎年間伐体験や地元の方々と交流を行う体験ボランティアを実施しています。2024年3月までに計15回のボランティアを実施し、延べ約 650名のグループ社員等が参加しました。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」等の感想が寄せられました。

◉「Green Gift」プロジェクト（森を守る活動） 東日本大震災復興海岸林再生プロジェクト

東京海上日動は、公益財団法人オイスカ、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が実施する東日本大震災で被害を受けた宮城県名取市および亘理郡亘理町における海岸林の再生活動をサポートしています。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いく、という方針に基づき、2016年度からは社員によるボランティアを開始しました。これまでに6回実施し、延べ約70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。

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。これまでに25回実施し、延べ約400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。



◉お客様と一体となった植林プロジェクト PHLY 80K Trees

米国のPhiladelphia Insurance Companies（PHLY）は、アーバーデイ財団と提携し、2015年から米国全土で「80K Trees」植林プログラムを行ってきました。

米国では近年、記録的な山火事や暴風雨などの自然災害によって、何百万本もの森林が破壊されています。米国森林局によると、米国の都市／コミュニティ地域の樹木が年間約175,000エーカーの割合で減少していることが示されており、これは年間約3,600万本に相当します。

PHLYはコミュニティにより大きな安全を提供する健全な森林と生態系に投資することを使命として、二つのプログラム（80K TreesとCommunity Planting）に参加しています。

2023年、PHLYの80K Trees活動により、ジョージア州、ミシガン州、オレゴン州／ワシントン州、およびウェストバージニア州での植林が可能になり、災害や山火事の復旧、生息地や生物多様性の改善に貢献しました。今年のプログラムの影響は、今後40年間で33,171メートルトンのCO_2を隔離し、340万ガロン以上の雨水流出を回避し、112トンの大気汚染を除去すると予測されています。

新型コロナウイルス感染症への対応として2021年に始まったArbor Dayのコミュニティ・プランティング・プログラムは、高くそびえる木々、きれいな空気、歩きやすい林道を必要とする地域に貢献しました。2023年には、ジョージア州アトランタとペンシルベニア州フィラデルフィアで地域植樹イベントを開催し、60人以上のPHLY社員が参加して135本の木を植樹しました。これらのイベントで植えられた木々は、今後40年間で1トンの大気汚染物質を除去し、448,487ガロンの雨水流出を回避し、69メートルトンのCO_2を隔離する見込みです。

PHLYとアーバーデイ財団の貢献により、2015年から8年間で約57万本の木が植えられました。これにより、1000エーカーが復旧し、今後40年間で5,400万ガロンの水の流出を防ぎ、344,766トンのCO_2を吸収し、1,917トンの大気汚染物質を除去しました。

PHLY 80K TREES



11.3 バリューチェーンにおける環境負荷削減

◉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］ 14,670件（2023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」の啓発チラシを展開するとともに、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。

11.4 自然資本・生物多様性の保全への取組み

東京海上グループでは、自然資本・生物多様性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自然資本・生物多様性の保全に対する考え方

地球環境を守るためには、気候変動対策に加え、自然資本・生物多様性の損失を止め、回復させる「ネイチャーポシティブ」の実現が不可欠です。当社は自然関連課題の解決につながる商品・サービスの開発・提供を通じて、自然共生社会づくりに貢献していきます。

自然資本・生物多様性の保全は、温室効果ガスの削減や津波・洪水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）および昆明・モントリオール生物多様性枠組、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し、ネイチャーポジティブ(生物多様性の損失を止め反転させること)の実現に貢献したいと考えています。

そして、国連環境計画・金融イニシアティブ（UNEP Finance Initiative）や環境省・21世紀金融行動原則、経団連生物多様性宣言推進パートナーズ、さらには環境省・生物多様性のための30by30アライアンスのメンバーとして、「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）」「環境省生物多様性民間参画ガイドライン」等を参考に、以下の考え方に基づき、お客様参画型環境配慮型保険商品「Green Gift」プロジェクトによる紙使用量の削減、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（アマモ場の保全・再生活動を含む）等を通じて、自然資本や生物多様性の保全、森林破壊の防止や森林保全・回復に貢献しています。なお、自然資本や生物多様性、森林の保全・回復の取組みは、先住民族や地域コミュニティの人権問題とも密接に関係しており、東京海上グループは、事業活動を通じてそれらの課題解決に貢献したいと考えています。

【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・サービスを通じた地球環境保護 »
地球環境保護に向けた企業市民活動への参画 »

◉「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

◉環境省「生物多様性のための30by30アライアンス」への参加

東京海上日動は、2030年までに生物多様性の損失を食い止め、回復させる（ネイチャーポジティブ）ための、2030年までに自国の陸と海の30%の保全をめざす「30by30目標」達成に向けて、2022年4月に環境省が主導する「生物多様性のための30by30アライアンス」に参加しました。ステークホルダーの皆様と連携して生物多様性や湿地の保全、森林の保全・回復に取り組んでいきます。

◉TNFD提言に基づく気候関連財務情報開示

東京海上グループは、これまでもマングローブ植林をはじめとする環境保護活動を通じて自然資本・生物多様性保全の取組みを推進してまいりました。

そのような中、2022年12月にCOP15においてGBFが採択され、2050年までに自然と共生する世界を実現する2050年ビジョンと、その達成に必要となる2030年ターゲットが示されました。金融機関を含む企業は、事業活動を通じて自然関連課題の解決に貢献すること、ならびに事業活動の生物多様性に対する依存、インパクト、リスクと機会を評価・開示すること等が求められています。そして2023年9月には、GBFのゴールやターゲットとも整合したTNFD提言が公表されました。

東京海上グループではこれまでの取組みを基礎に、GBFのゴールやターゲット等も踏まえて、自然資本・生物多様性保全を推進するとともに、TNFD提言に基づく自然関連財務情報開示にも取り組んでまいります。

TNFDレポートの発行

国際社会における自然資本・生物多様性保全の重要性の高まりを踏まえ、TNFD提言に沿って当社の自然関連課題に対する取組みを包括的にまとめたTNFDレポートを発行しました。

本レポートでは、TNFD開示提言の4つの柱である「ガバナンス」「戦略」「リスクとインパクトの管理」「指標と目標」に沿って、当社関連の取組みを説明しています。

「戦略」では、TNFDが推奨するLEAPアプローチを活用し、保険引受・投融資ポートフォリオの自然への影響や依存を分析し、自然資本・生物多様性保全の観点から重要性の高いセクターを特定しています。また、「保険会社」「機関投資家」「アセットマネージャー」「グローバルカンパニー」「良き企業市民」という、当社が果たすべき役割毎に、取組みを分かりやすくお伝えしています。特集ページでは、当社グループの象徴的な取組みであるマングローブ植林プロジェクトや、お客様参画型・環境配慮型保険商品「Green Gift」プロジェクトを取り上げ、これまでの歴史や成果をお伝えしています。

今後は、自社の取組みとともに、保険商品やサービス、投融資を通じてお客様と地域社会の自然関連課題の解決を支援し、国際イニシアティブや企業市民活動を通じて安心・安全でレジリエントな自然共生社会の実現に貢献してまいります。

TNFDレポート2024（PDF/2.6MB）



◉環境保全活動およびカーボンクレジット創出に向けた研究

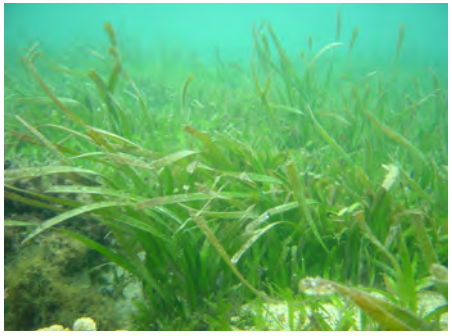
東京海上アセットマネジメントは、金融の力で海洋や農業などの分野で脱炭素と生物多様性保全の推進に貢献することを目指し、全国各地での環境保全活動に参画しています。第一弾として、2023年より沖縄県石垣市野底（のそこ）エリアにてウミショウブの藻場再生を目指す「石垣島野底ウミショウブ防衛プロジェクト」に参画しています。そして、第二弾として、2024年には湘南漁業協同組合鎌倉支所等と協働し、鎌倉における藻場再生を開始しました。

東京海上アセットマネジメントは、こうした取組みを通して、温室効果ガス削減と生物多様性保全を推進するとともに、カーボンクレジットの創出および生物多様性保全効果の可視化にも挑戦しています。具体的には、高度な推計技術により生物多様性の定量化を進めてきたサステナクラフト社と協働することで、カーボンクレジットおよび生物多様性クレジット創出の要となるベースラインを推計し、藻場の保全活動による効果を定量的に計測します。これにより、藻場の再生による温室効果ガス削減効果だけでなく、生物多様性保全効果の可視化が可能となり、自然由来の取組みの温暖化対策や生物多様性保全活動が再評価される効果が期待できると考えています。

なお、第一弾である石垣島でのウミショウブ藻場再生およびブルーカーボンクレジットの創出の取組みは、2024年1月に一般社団法人環境金融研究機構が主催する「第9回サステナブルファイナンス大賞　優秀賞」を受賞しました。東京海上アセットマネジメントは、資金需要者、課題解決技術保持者、資金供給者のニーズを適えることで社会課題に積極的に関与する「課題解決のための行動する機関投資家」という新しい資産運用会社を目指してまいります。

詳細は以下をご参照ください。

東京海上アセットマネジメントサステナビリティ・レポート2024



ウミショウブ

11.5 地球環境保護に向けた企業市民活動への参画

東京海上グループは、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・企業市民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。

◉国内の地方自治体と共同した環境保護の企業市民活動

東京海上グループは「みどりの授業 ～マングローブ物語～」「丸の内市民環境フォーラム」を通して環境保護の企業市民活動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、児童・生徒の皆さんがマングローブ植林を題材に地球温暖化防止・生物多様性・津波や土砂流出の被害軽減等の効果について学び、自分たちでできる地球環境保護活動について学習する授業を行うものです。

2024年3月末までに、全国で延べ921の小学校・特別支援学校等で実施し、約60,000名の児童・生徒の皆さんが授業を受けました。

「まも丸のみらい研究所」東京海上日動の未来担う子どもたちに向けた教育プログラム

■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65回を迎えた2023年度は、オンラインにて、東北大学大学院 生命科学研究科 教授 近藤 倫生氏をお招きし、「DNA調査から見えてくること～ネイチャーポジティブの実現に向けて～」をテーマに、水や土の中に含まれる生物由来のDNA（環境DNA）を使った生き物調査法についてお話しいただきました。当日は社内外から約200名の方が参加し、「ネイチャーポジティブの捉え方への理解が深まった。環境DNAがどのような理由で重要なのか、視野を広げることができた。」等の感想が寄せられました。

◉海外グループ会社による環境保護の企業市民活動

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、各地で環境取組みを推進しています。

■「TEAMPHLY」の取組み

米国のPhiladelphia Insurance Companies(PHLY)は、次世代に美しい環境を残すため、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。PHLYは、商品やサービス、オフィスでの環境負荷削減、コミュニティへの関与を通じて、環境に良い影響を与える方法を追求してきました。

サステナビリティの実践に取り組む企業をお守りする多くの環境関連の保険商品を提供しているだけでなく、風力や太陽光エネルギーを支える商業履行保証（ボンド）を提供しています。

PHLY Risk Management Servicesでは、PHLYTracテレマティクスプログラムを提供しています。PHLYTracは、お客様がより効率的なルートを使用することで車両のアイドリングを削減するのに役立ち、その結果、ガロン当たりの走行距離を3.76%改善しました。これらの商品・サービスは、気候変動対策への企業のコミットメントを示しています。

また、PHLYは、米国内全オフィスの電力使用によって排出されたCO2を相殺するために、再生可能エネルギー証書の購入を継続しています。2023年の再生可能エネルギー証書購入費用は、米国1,003世帯の平均的な電力使用量1年間分に相当します。

加えて、全国のPHLY社員の多くは、ボランティア活動を通じて環境保全を使命とする組織を支援しています。PHLYの本社は、社員のボランティアによって、地域の水路を維持する活動を行っている組織であるRiverfront North、Wissahickon Valley Watershed Association とTookany/Tacony-Frankford Watershedを支援しています。

TEAMPHLY

■「アースデイ」イベントへの参加

PHLYでは、社員による環境啓発プログラムの一環として、「アースデイ」を推進するさまざまな活動を実施しました。

2022年には、水路を守ることを目的とした清掃イベントによりプラスチックの転用と除去をする等、環境に焦点を当てたボランティアイベントを通じて、全社員がアースデイを祝うことが奨励されました。本社では、PHLYはバックヤードコンポスティングのワークショップを開催し、従業員は自宅用のコンポスト容器を受け取り、自分の食品廃棄物から栄養豊富なコンポストを作る方法を学びました。

アースデイ参加の機会を広げるため、これらの対面イベントに加えてオンラインボランティアイベントも提供されました。ホームレスの人々の寝具を編むために、ビニール袋から「プラーン（plarn）」と呼ばれるプラスチック（plastic）の毛糸玉（yarn）を作りました。また古いTシャツをリサイクルしてバッグを作り、地域のシェルターに寄付をしました。その他、95名以上の社員が地域への奉仕活動とフィットネスを融合した 「プラーキング（plalking）」（散歩（walking）中にごみ拾いをすること）に参加をしました。

アースデイの主な活動

- 環境ボランティア活動
- 環境NPOへの寄付
- アースデイのウェビナー開催



未来世代の育成支援

07

12 未来世代の育成支援

東京海上グループの未来世代への取組み

東京海上グループでは、“次の世代に明るい未来を引き継ぐことは私たちの責務である”という強い想いから、「未来世代」をステークホルダーの一つとして明確に位置付けています。

2022年度には、グループ横断のグローバルな検討チームを立ち上げ、「注力すべき3つのテーマ」と「優先的に取り組む5つの取組み」を特定しました。子どもたちや若者の未来への挑戦を支えていく取組みを国内外で加速し、未来世代へ持続可能な環境を引き継いでいきます。

注力テーマ	主な取組みの概要	
自然資本の回復／気候変動対応	**生物多様性保全と自然資本に関する情報開示** （マングローブ・森林の植林、アマモ場の再生） 11.2 商品・サービスを通じた地球環境保護	 
	自然資本への投資（ESG投融資） （自然資本を対象としたインパクト投資、一般事業投資・運用商品の展開） 13.8.7 サステナブル投資の取組み事例	
未来を担う人材の育成	**児童・学生への教育支援と産学連携** （教育授業の開催と教育機関との 連携を通じた人材育成）	
	事業活動への参画支援 （高校生へのインターン・若手社員への経営参画機会の提供）	
サーキュラーエコノミーへの移行支援	**保険を通じた廃棄削減とリサイクル促進の支援** （財物保険での損害品の再生・再利用の促進） TCFDレポート2024 およびTNFDレポート2024	

◉未来を担う人材育成

■みどりの授業

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、社員・代理店等がボランティアで講師となり、小学校・特別支援学校等を対象に授業を行う「みどりの授業～マングローブ物語～」を実施しています。2024年3月末までに受講者は延べ60,000名となりました。

11.5 地球環境保護に向けた企業市民活動への参画

■ぼうさいの授業

東京海上グループでは、「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、2012年から社員・代理店等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」では子どもたちが地震や水害の危険や対応方法を正しく理解し、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。2024年3月末までに受講者は延べ95,000名となりました。

7.2.3 情報発信 ◉子どもたちや中小企業の皆様に安心・安全をお届けする

■中高生向けキャリア教育プログラム「リスクと未来を考える授業」

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

生徒は「ベーカリーショップの経営者」となり、持続的に利益を上げる会社にする戦略を考えます。経営を取り巻くさまざまなリスクへの対応を疑似体験でき、課題の発見や解決に主体的・協働的に取り組む学びの場となっています。受講者は累計3,100名を超えました。



■かいごの授業

東京海上日動ベターライフサービスでは「かいごの授業」を行い、次世代の担い手である子供たちに対して、高齢者に目を向けてもらう機会、高齢者について理解を深めてもらう機会を提供しています。

14 企業市民活動 »

■高校生を対象としたジュニアインターン

東京海上日動では2022年度から、高校生を対象にジュニアインターンを実施しています。プログラムを通じて、保険事業やその仕事内容だけでなく、社会課題解決に対する保険会社の果たすべき役割について学ぶとともに、将来、社会人として必要となるスキルやコミュニケーション能力の獲得をゴールとしています。

参加者からは、「企業のSDGsへの取組みをリアルに知ることができ関心が深まりました。様々な角度から社会課題と保険会社の果たすべき役割について知ることができ視野が広がった」、「保険は社会の土台になっているものだと感じた」など、通常の授業では得られない学びと刺激を得る貴重な機会となったとの感想を頂きました。今後も、未来世代に対する貢献として全国に広げるべく取り組んでまいります。



■ジュニアアドバイザリーボード

東京海上日動は高校生がアドバイザーに就任し、未来世代の視点から提言をいただく、ジュニアアドバイザリーボードを実施しています。働く上で大切にしたい価値観や、多様性を高める中でも一体感を醸成する方法等をテーマに議論を行い、双方にとって気づきが得られる機会となっています。



◉世界中に広がる「未来世代」へのプロジェクト

かけがえのない地球環境を次世代に引き継ぐ取組みや、子どもたちをはじめ「未来世代」一人ひとりの挑戦を支えていくプロジェクトを、世界中で展開しています。

■ブラジルの種

ブラジルのTokio Marine Seguradora S.A（TMSR）は、社会的および経済的困難に直面している若者に教育を得る機会を与え、仕事を得ることを支援することを目的に「ブラジルの種」というプログラムを展開しています。2021年以来、現在まで180名を超える若者をサポートし、プログラムを終了した若者の約8割以上が就職の機会を得ました。

14 企業市民活動 »



■海外でのぼうさいの授業

「ぼうさい授業」は海外でも取組みを展開しており、中国・インドネシア・トルコ・ベトナムなどでは、各地域の災害の特性も授業に盛り込み、子どもたちが「自分ごと」として学べるようにしています。

14 企業市民活動 »

■StreetWise Finance

2011年、南アフリカのHollard Insurance Groupは、基本的な財務管理スキルを教える金融・保険教育プログラム「StreetWise Finance」を開発しました。

社員ボランティアが講師となり、「予算の立て方」、「貯蓄、銀行取引、貸出オプションの管理方法」、「保険の利点」、「退職後の生活プラン」に焦点を当てたプログラムを展開しています。このプログラムを南アフリカの農村部で無償提供しており、これまでに約18万人が受講（2024年6月末累計）しました。



誠実かつ透明性の高いガバナンス

08

13 誠実かつ透明性の高いガバナンス

13.1 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。

13.1.1 品質向上の基本的な考え方

東京海上グループでは、「お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひろげます」というグループ経営理念のもと、これまでも時代を先取りした商品・サービスを提供し、お客様から高い評価をいただいてきました。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。東京海上グループのグループ各社において、取締役社長の統括のもと、商品・サービスの品質向上に必要な向上を管轄部署にて把握・管理しています。

1. お客様の声への対応

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

2. 高品質な保険募集の取組み

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

3. 保険金のお支払いに向けた取組み

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

4. 運営方針の浸透に向けた取組み

真にお客様の立場に立った「安心と安全」を提供していくため、社内体制の整備し、販売にあたる者に対する定期的な研修に取組みます。また、代理店との円滑なコミュニケーションを通じて、信頼あるパートナーシップを構築し、ともに業務品質を高めていきます。

◉東京海上日動の「お客様起点の業務運営方針」

運営方針❶ お客様起点行動宣言

「お客様・社会の常識」をすべての思考と行動の出発点としたうえで、「保険本来の価値を如何にして提供していくか」という観点で行動してまいります。

社会のインフラ機能の一部を担うものとしての自覚と責任を持ち、各種関係法令の遵守は当然のこと、お客様起点で何をすべきかを考え、あらゆる業務プロセス・商品・サービスを見直し、「本当に信頼されるお客様起点の会社」を代理店とともに目指してまいります。

※「社会のインフラ機能」・「保険本来の価値」とは
損害保険は、万が一の場合の補償提供等を通じて「お客様や社会の“いつも”を支え、 “いざ”をお守りする」という社会的インフラの機能を有しています。「お客様や社会の“いつも”を支え、 “いざ”をお守りする」ためには、お客様を取り巻くリスクや課題を正確に把握したうえで、最適な保険やサービスを提供することが必要であり、それが「保険本来の価値」と当社は考えています。

運営方針❷ 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、「お客様の声」を広く集め、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❸ 商品・サービスの提案

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に留まらず、日ごろより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❹ 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、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。また、適正な保険金支払態勢を整備し、信頼に応える損害サービス品質を確保してまいります。

運営方針❺ お客様起点の行動を動機づける態勢等

各種の表彰制度・業績評価制度等のあらゆる仕組みにおいて、お客様や社会に「保険本来の価値を如何に提供していくか」というお客様起点の思考を軸に評価することとし、お客様起点の行動を動機づける態勢を構築してまいります。

運営方針❻ 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。

顧客保護方針

東京海上グループは、「顧客保護等に関する基本方針」を定め、お客様本位を徹底し、顧客保護等を図るための体制を整備しています。また、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」を定め、役職員がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益反取引等の管理に努めています。

東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針

お客様起点の業務運営方針

東京海上日動および東京海上日動あんしん生命等は、お客様に寄り添い、多様化するニーズを的確に捉えながら、「お客様起点」の保険事業をより徹底していくために「お客様起点の業務運営方針」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。

◉東京海上日動あんしん生命の「お客様本位の業務運営方針」

運営方針❶ お客様の声を活かした業務運営

当社では、「お客様の声対応方針」を定めており、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)を感謝をもって受け止め、最後まで責任をもって対応し、業務品質の向上に活かすことを通じて、より多くの「安心」をお届けいたします。

運営方針❷ 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❸ アフターフォロー、保険金・給付金のお支払い

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

運営方針❹ 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、運営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❺ 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❻ 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おります。

13.1.2 お客様の声への対応（運営方針❶対応）

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

■「お客様の声」対応方針

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

東京海上日動の「お客様の声」対応方針

東京海上日動あんしん生命の「お客様の声」対応方針

■「お客様の声」をもとに改善する仕組み

お客様アンケートや社員・代理店が直接いただいたお客様の声を商品・サービス等の改善につなげています。例えば、東京海上日動、東京海上日動あんしん生命、日新火災では「お客様の声」をそれぞれ社内イントラネット上に設けた一元管理システムに登録し、分析することで、商品・サービス等の改善にいかしています。

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



<ISO10002に準拠した取組み>

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

2007年6月に国内の金融機関として初めて、ISO10002規格への適合を確認し、7月に対外公表しており、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。

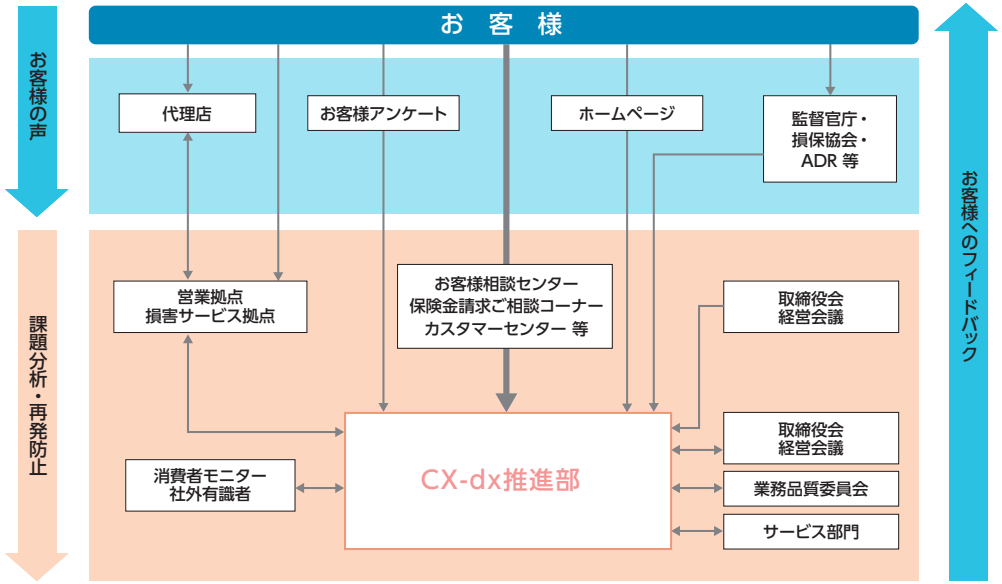
■「お客様の声」をお聴きする

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。

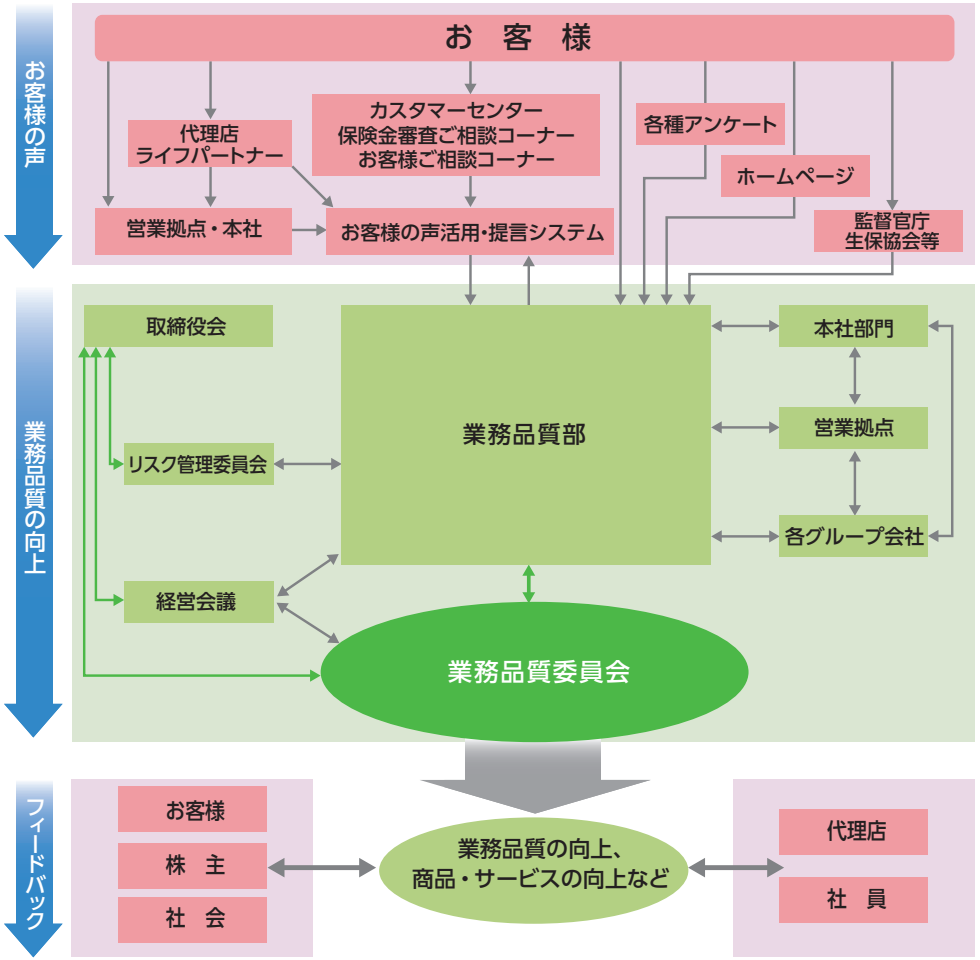
＜お客様の声をお聴きする仕組み＞

[東京海上日動]



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

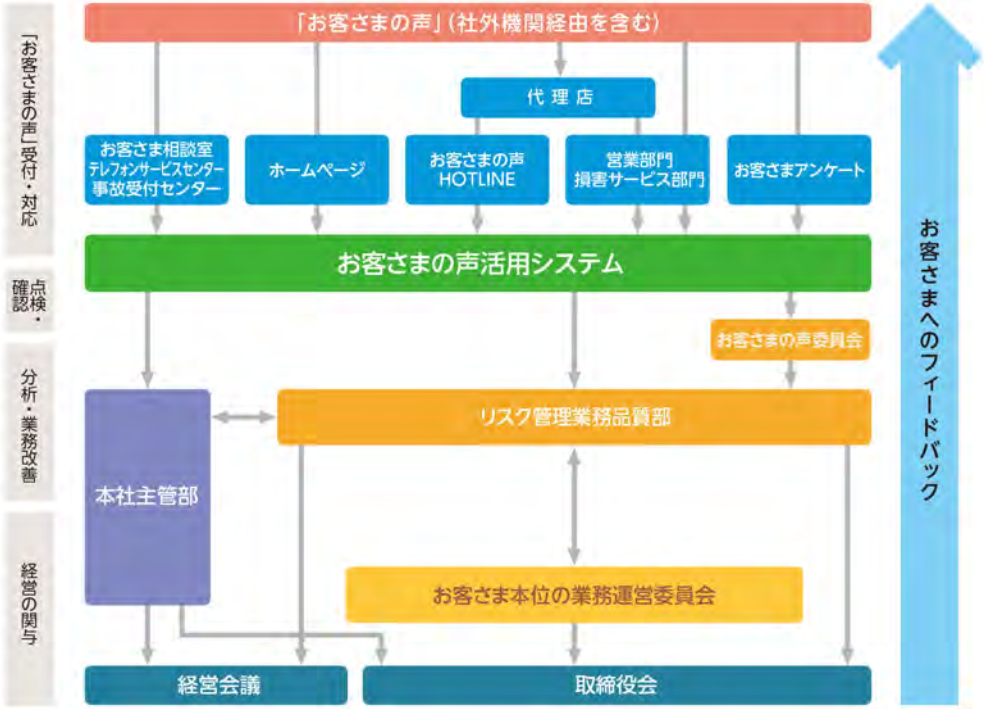
[東京海上日動あんしん生命]



※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。

[日新火災]



<2023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	2023年4～6月 件数	2023年7～9月 件数	2023年10～12月 件数	2024年1～3月 件数	2023年度 年度累計件数
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	252	313	282	310	1,157
	商品・サービス関連	商品・サービスの改善要望など	1,494	1,843	1,400	1,442	6,179
	小計：商品・サービス合計		**1,746**	**2,156**	**1,682**	**1,752**	**7,336**
	お引受け：ご契約の手続き						
	ご契約の更新手続き	更新案内のご送付遅延など	994	999	1,034	1,021	4,048
	ご契約内容の説明	ご契約内容のご説明不足など	304	279	249	281	1,113
	小計		**1,298**	**1,278**	**1,283**	**1,302**	**6,161**
	お引き受け：ご契約の管理						
	証券不備	証券内容の記載誤り	105	130	131	12	493
	証券未着	証券の送付遅延	26	24	26	15	91
	変更手続き	変更手続きの遅延など	959	933	846	911	3,649
	口座振替	口座振替ができなかったなど	134	148	127	113	522
	小計		1,224	1,235	1,130	1,166	4,755
	お引受け：対応・マナー						
	対応・マナー	電話応対・訪問マナー	485	450	468	450	1,853
	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		9	2	17	3	31
	小計：お引受け合計		**3,016**	**2,965**	**2,898**	**2,921**	**11,800**
ご不満	**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	1,289	1,533	1,535	1,308	5,665
	お支払い額	保険金のお支払いについての説明不足	656	678	670	608	2,612
	お支払いの可否	お支払いの可否	1,589	1,637	1,474	1,492	6,192
	小計		3,534	3,848	3,679	3,408	14,469
	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	580	572	619	566	2,337
	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		8	10	5	14	37
	小計：保険金お支払い合計		**4,122**	**4,430**	**4,303**	**3,988**	**16,843**
	個人情報に関するもの		**58**	**76**	**67**	**48**	**249**
	その他		**41**	**41**	**29**	**26**	**137**
	ご不満合計		**8,983**	**9,668**	**8,979**	**8,735**	**36,365**
	ご要望		**1,017**	**1,003**	**1,021**	**1,131**	**4,172**
	お褒め		**1,726**	**1,807**	**1,883**	**2,137**	**7,553**
	合　計		**11,726**	**12,478**	**11,883**	**12,003**	**48,090**

[東京海上日動あんしん生命(ご不満のみ掲載)]

(2023年4月～2024年3月)

項　目	主なお申し出内容	件数(件)	全体に占める割合(%)
新契約関係	加入時のご説明や保険証券の表示に関するご不満など	2,595	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	2,297	12.7
保全関係	契約内容変更、契約者貸付、解約手続きに関するご不満など	5,623	31.1
保険金・給付金関係	保険金・給付金や満期保険金のお支払手続きに関するご不満など	6,955	31.9
その他	アフターサービス、マナー、電話対応に関するご不満など	4,193	23.2
合　計		**18,103**	**100.0**

[日新火災(ご不満のみ掲載)] 苦情受付件数

内　容	2022年度	2023年度
1. 契約・募集行為		
❶商品内容(補償内容等)	33	19
❷契約継続手続き(手続き漏れ・遅れ等)	119	110
❸募集行為(お客さまへの意向確認不足等)	90	84
❹契約内容・条件等の説明不足・誤り	190	165
❺契約の引受(条件、制限等)	27	25
❻保険料の計算誤り	28	41
❼接客態度	25	22
❽帳票類(申込書、請求書、パンフレット等)の内容	58	28
❾その他	111	165
小　計	**681**	**659**
2. 契約の管理・保全・集金		
❶証券未着・誤り	24	16
❷分割払・口座振替対応	51	65
❸契約の変更手続き	170	195
❹契約の解約手続き	166	196
❺満期返れい処理(手続き遅延、返れい金額等)	1	4
❻接客態度	5	20
❼その他	33	40
小　計	**450**	**536**
3. 保険金		
❶保険金のお支払い金額	117	152
❷対応の遅れ・対応方法	560	632
❸保険金お支払いの可否	38	41
❹接客態度	300	283
❺その他	6	7
小　計	**1,041**	**1,115**
4. その他(個人情報の取り扱いに関する苦情を含む)	**69**	**107**
合　計	**2,241**	**2,417**

■お客様満足度向上の目標

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

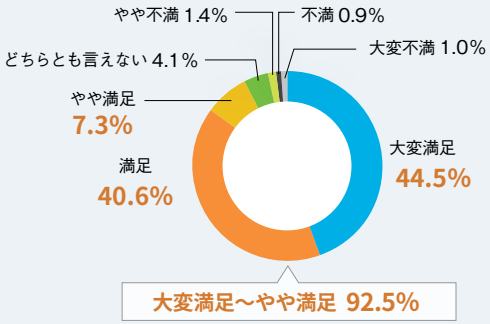
「お客様満足度」は、「保険募集時」および「保険金のお支払い時」それぞれのタイミングでお客様アンケートを実施し、「ご契約手続き時の総合満足度」「保険金の支払い時の総合満足度」を確認しているものです。加えてNPS（ネットプロモータースコア）など新たな切り口の調査を行い、顧客体験のより精緻な分析につなげていきます。こうして、お客様からいただいた貴重な評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図り、お客様の満足度を一層高める取組みにつなげております。

※数値目標：昨年度同水準以上

<東京海上日動:お客様満足度（2023年度）>

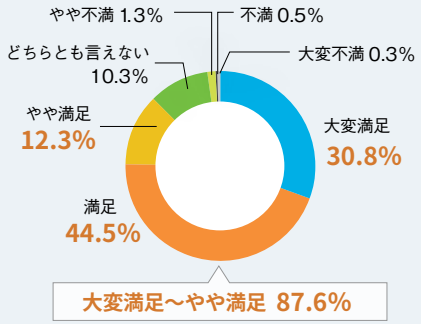
損害サービス全般に関する満足度

【自動車保険】



契約手続きに関する総合的な満足度

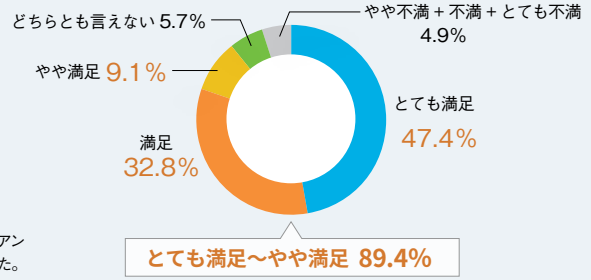
【自動車保険・火災保険・超保険】



<東京海上日動あんしん生命:お客様満足度（2023年度）>

新規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）

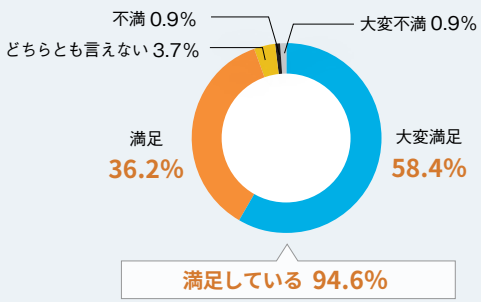


※2023年4月～2024年3月までに、「新規加入時アンケート」をご回答いただいた25,851件を分析しました。

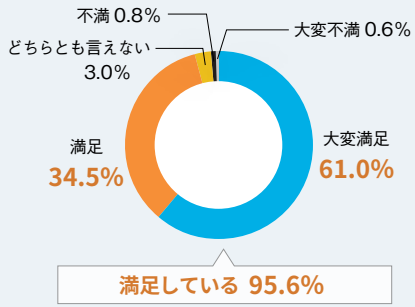
<日新火災:お客様満足度（2022年度）>

事故対応サービスの総合的な満足度

【自動車保険】



【火災保険・新種保険】



【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（2023年度）

東京海上日動

【お客様の声】

クレジットカードの登録を行った後、登録が正常に完了したことをハガキやメール等で契約者宛に通知をする仕組み（システム）を構築してほしい。

【対応】

クレジットカード払契約において、クレジットカードの登録（含む変更）完了および決算完了をお客様へお知らせするメール通知機能を新設いたしました。

東京海上日動あんしん生命

【お客様の声】

健康診断書扱で契約をする際、告知方法や健康診断書提出の利便性を上げてほしい。

【対応】

2023年8月より、健康診断書扱の契約（一部契約を除く）においても、「あんしんらくらく手続きによる告知」および「お客様のスマートフォン等による健康診断書の撮影・アップロード」を可能としました。

日新火災

【お客様の声】

火災保険（ビジネスプロパティ）のパンフレットで、補償対象外となる損害の記載方法が分かりにくい。「保険金をお支払いできない場合」の欄に記載されているものの、「保険金をお支払いする場合」の欄の方向に矢印が向いており、水色で囲まれていることから、補償対象であると勘違いしてしまった。

【対応】

パンフレットの「保険金をお支払いできない場合」の記載 を見直し、矢印などは使用せず、グレーで囲んで記載しました。

【お客様の声の状況 グループ各社のウェブサイト】

東京海上日動「お客様の声」から改善した事例
東京海上日動あんしん生命「お客様の声」に基づき開発・改善した主な具体例
日新火災「お客さまの声」をもとに実施した改善事例

13.1.3 高品質な保険募集（運営方針❷対応）

■スマートフォンを活用した安心・安全のサポート

東京海上日動では、個人のお客様向けのインターネットサービス「東京海上日動マイページ」を提供しており（無料）、いつでもどこでも、お手元のスマートフォン等から契約内容や担当代理店の連絡先の確認、住所変更等の手続き、事故のご連絡等をすることができます。

また、スマートフォン用の「マイページアプリ」では、GPSで自動車事故発生場所の位置情報を連携する機能や、大雨等の防災・季節情報をプッシュ通知で受け取る機能等を搭載しています。。

2023年12月には累計登録者数が500万人を超え、多くのお客様にご利用いただいているプラットフォームとなりました。今後も「東京海上日動マイページ」を通じたお客様とのデジタル接点強化に取組み、お客様の“いつも”を支え、“いざ”をお守りするサービスを提供してまいります。

イーデザイン損保では、自動車保険の見積もりから申し込みまでの一連の手続きを、スマートフォンを通じて完結いただくことができます。ご契約者には契約内容の変更・更新手続きのほか、事故の連絡や事故対応状況を確認いただけるお客様専用サイトをご用意しています。

2021年11月に発売した新自動車保険「&e（アンディー）」では、IoTセンサーとスマートフォンを連携、センサーが検知したデータから急ブレーキや急ハンドルなどのお客様の運転情報をスコア化し、「Tripレポート」としてお届けします。また、万一の事故の際は、IoTセンサーが自動で衝撃を検知し、スマートフォンから1タップで事故を連絡できるとともに、お客様のお車の速度・衝撃・損傷データの把握や、動画での事故状況再現が可能となっており、お客様の不安や負担の軽減に役立ちます。

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

[東京海上日動マイページ]

[イーデザイン損保 ディスクロージャー誌]

■高品質な募集に向けた取組み例

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組みを展開しています。

個人のお客様向け主力商品である超保険・自動車保険・火災保険・傷害保険・生命保険について、加入時の保険料試算・商品説明・申し込み等をタブレット型端末等の画面上で行うペーパーレスの契約手続き「らくらく手続き」を導入し、動画や電子パンフレットによるわかりやすい商品説明を実現しています。また、ご家族単位の保険加入状況をタブレット型端末等の画面でお客様に一覧でご確認いただける「ご加入一覧」も導入しました。また、2020年1月より、お客様がスマートフォン・パソコン・タブレットから契約できる「スマートらくらく手続き」、2020年12月からはWeb会議アプリを利用した保険の提案・説明から、スマートフォン等によるご契約申込み手続きまでの全てをオンライン上で行い、シームレス・ペーパーレスで快適に手続きを完結できる「リモートらくらく手続き」を導入しました。2024年6月現在で、個人向け商品におけるこれらの「らくらく手続きシリーズカバー率」は50%を超え、紙申込書での手続きは約20%となっています。

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

今後もさまざまな取組みを通じて、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

■AIを活用し、保険提案する機能の導入

お客様の年齢・性別・家族構成等の属性情報と生損保の契約情報をもとに、AI が生損保一体のおすすめプランを設計する機能を業界で初めて開発し、2023年12月20日にビジネスモデル特許を取得しました。
代理店さんの高いコンサルティング力とテクノロジーの"ベストミックス"によるお客様へのより高い価値提供を実現します。

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

13.1.4 保険金のお支払いに向けた取組み（運営方針❸対応）

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

■安心品質

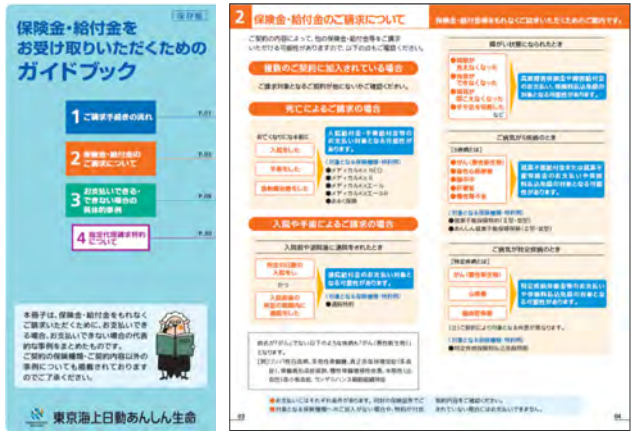
東京海上日動は、お客様のご期待に応えご満足いただくために、提供する商品・サービスにおいて、お客様が当たり前に期待することを“いつでも、どこでも、誰であっても”当たり前に実現・実行しているレベルの品質を「安心品質」と定めています。

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、安心品質の確保に向けた取組みを実行し展開しています。

■お客様に漏れなくご請求いただくためのご案内

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

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



保険金・給付金をお受け取りいただくためのガイドブック

■コールセンターにおける品質向上

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

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

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

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

■お客様が安心できる損害サービスをお届けするために

東京海上日動では、お客様が「万が一」の事態に遭遇されたときこそ、保険会社としての真価が問われる瞬間と考え、その「万が一」の事態に備え、お客様に提供する商品・サービスに関して、欠かすことのできない具体的な品質基準を「安心品質基準」として定め、代理店と一体になって「安心品質」の実現に徹底して取り組んでいます。

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

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

※再審査請求制度

担当損害サービス拠点が、契約内容に照らして保険金のお支払い対象外と判断し、お客様（契約者・被保険者等）が、その判断内容にご了承いただけない場合、お客様からの審査請求に基づきご利用いただく制度です。

外部の委員（医師・弁護士・法学者）により構成される「保険金支払審査委員会」（非公開）が、保険金をお支払い対象外とする「当社判断の適切性」について「法的または医学的な観点」で審査を行い、結果をお客様へ書面でご連絡します。

ただし、法的または医学的な判断を行うという「保険金支払審査委員会」の目的には適さないと判断される事案や、紛争解決手続き等で審議される事案等、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、お客様のご要望に応じた連絡手段により、お客様の意向を踏まえた適切な経過のご報告することを徹底しています。

［保険金のお支払い］

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

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

また、すべての担当者が常に「親身・誠実」にご対応できるよう、社員の育成や外部調査会社による外部調査会社による電話応対調査を行う等、電話応対品質の向上に向けた取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207拠点に広がる安心・充実のネットワークに加え、年間約304万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92.5%からご満足いただいています。

損害サービス体制（2023年3月末時点）

	東京海上日動	日新火災
サービス拠点数	207拠点	98拠点
損害サービススタッフ・アジャスター	約10,600名	約900名
弁護士	約550名	約50名
顧問医	約100名	約10名
税理士・会計士	約70名	約10名
自動車事故対応件数（年間）	約304万件	約20万件

13.1.5 運営方針の浸透に向けた取組み（運営方針❹対応）

代理店とともに品質向上

真にお客様の立場に立った「安心と安全」を提供していくため、代理店との円滑なコミュニケーションを通じ、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組み

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

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

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

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

代理店向け教育・研修体制

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

■独自の学習プログラム

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

東京海上日動あんしん生命は、募集人のコンサルティング販売を推進するためのプログラム「あんしん生命トレーニングカレッジ」を提供しています。本プログラムでは、約4カ月間、代理店募集人と担当社員が集合研修および Web 研修に一緒に参加し、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、お客様の多様化するニーズに対応し、適切な保険提案ができるコンサルティング力の高い代理店従業員の育成支援を目的に「インシュアランス・プランナー制度」を設けています。

本制度は、最長2年間代理店から従業員を出向受入し、出向元代理店の既存のお客様に対する情報提供、お客様が抱えられるリスクの洗い出し、リスクに対するコンサルティング提案の実践等を通じ、募集スキルの早期習得を目指します。あわせて、コンプライアンスの取組みの徹底・業務品質の確保を軸に据えながら保険商品の専門知識やコンサルティング販売手法等を段階的かつ体系的に学び、より高度な募集スキルを身につけ、出向元代理店に帰任後、専門性の高い募集人として活躍できるような研修体系としています。ロープレも含めた実践的なメニューや理解度に応じて学び直しができるようオンデマンド配信も実施することで、研修生の成長度合いや担う役割に応じた自在性を高めています。

13.2 コーポレートガバナンス

13.2.1 コーポレートガバナンス方針

東京海上グループがすべての人や社会から信頼され、サステナブルに成長し続けていくためには、「事業戦略」「ガバナンス」「社会的責任」における取組みの質を高め、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。

■コーポレートガバナンスの基本的な考え方

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まいります。そのために、健全で透明性の高いコーポレートガバナンスを構築し、「内部統制基本方針」に基づき、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います。当社は「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」において、当社のコーポレートガバナンス体制の枠組みを定めています。

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

13.2.2 コーポレートガバナンス体制

■コーポレートガバナンス体制

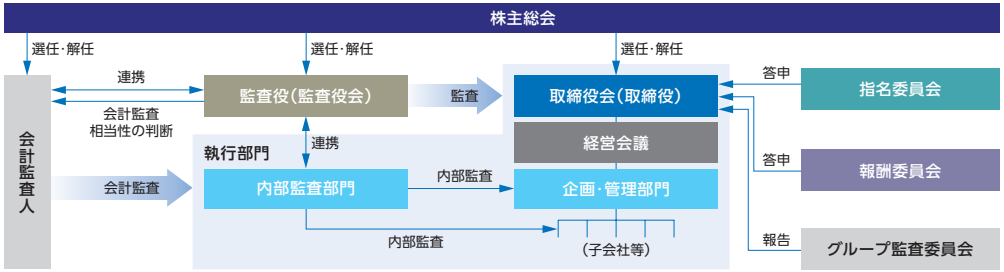
当社のコーポレートガバナンス体制は、監査役会設置会社をベースに任意の指名委員会・報酬委員会を設置するハイブリッド型の機関設計としています。

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

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

東京海上ホールディングス コーポレートガバナンス報告書

コーポレートガバナンス体制



・取締役会の構成

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

取締役は、原則として3分の1以上を社外取締役とします。また、取締役の任期は1年とし、再任を妨げないものとします。取締役会は、その実効性を確保するために、多様な分野、ジェンダー、国際性、キャリア、年齢等の視点や専門性を踏まえバランスの取れた構成とします。2024年6月末現在、取締役会は7名の社外取締役を含む15名の取締役で構成されています。

・監査役・監査役会の構成

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

監査役の員数は定款上6名以内とし、このうち、原則として過半数を社外監査役とします。監査役の任期は4年とし、再任を妨げないものとします。2024年6月末現在において、監査役会は社外監査役3名を含む5名の監査役で構成されています。このうち湯浅隆行、和仁亮裕、大槻奈那および清水順子の各氏は、財務・会計に関する相当程度の知見を有しています。

・指名委員会・報酬委員会の構成

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

・取締役・監査役の選任基準

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

・社外役員

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

2024年6月末現在、社外取締役を7名、社外監査役を3名選任していますが、全員、株式会社東京証券取引所が定める独立役員の要件を満たしており、独立役員として届出を行っています。また、当社は独自に独立性判断基準（東京海上ホールディングス コーポレートガバナンス基本方針別表）を定めており、原則としてこの基準を満たしている者を社外役員に選任することとしていますが、社外役員は全員この基準も満たしています。

・取締役会の実効性評価

＜取締役会の実効性評価の方法＞

当社は、取締役会のさらなる機能発揮に向け、毎年1回取締役会の実効性評価を実施しています。2023度は、取締役および監査役の全員を対象に、取締役会の運営や機能発揮に関するアンケートを行いました。取締役会はその結果等を踏まえ、取締役会の現状および今後の対応等について審議しました。アンケートの主な項目は以下のとおりです。

- 取締役会の機能発揮の状況
- 取締役会の運営状況
- 取締役会における論議の状況
- 取締役会の規模、構成および多様性
- 指名委員会および報酬委員会の運営状況

なお、当社は2022年度に第三者機関を活用した取締役会の実効性評価を実施しており、今後も必要に応じて実施します。

＜取締役会の実効性評価の結果＞

取締役会においては、取締役および監査役が活発に発言し、自由闊達で建設的な議論が行われており、取締役会の機能発揮は概ね十分であると評価しています。実効性のさらなる向上に向け、以下のような意見もあり、対応を行っていく予定です。

意見の概要	対　応
取締役会が論議すべき重要課題に関する論議時間をより一層確保すべきである	「戦略論議」中心に実施する取締役会の開催枠を設けるなど、適切な議題設定および論議時間の確保に引き続き取り組む
社外役員が東京海上グループをより深く知ることのできる機会を拡充してほしい	現在既に取り組んでいる、東京海上グループ社員との意見交換会の開催や社内会議・研修へのオブザーブ参加の案内、メール等による情報提供に加え、東京海上グループの拠点訪問の機会の確保等、さらなる拡充に取り組む

・役員報酬

役員報酬の決定にあたっては、「透明性」「公正性」「客観性」の確保を方針とし、役員報酬体系は、以下の構成としています。

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

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

業績連動報酬および株式報酬の導入目的は、以下のとおりです。

報酬の種類	目　的
業績連動報酬	企業価値向上に対するインセンティブ強化のため、「個人目標」および「会社目標」の達成度に対する評価に連動した対価を金銭で支給する
株式報酬	株価変動によるリターンを株主と取締役が同じ船に乗って共有するため、報酬の一定割合を株式で交付する

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

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

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

<ESG推進に向けた役員報酬>

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

その結果、これまでも各役員の個人業績における目標設定などを通じて、適切なインセンティブを付与していくことで、役員報酬との連動を図る仕組みとしておりましたが、2022年度からは会社業績報酬を決定するKPIの中に「社員エンゲージメント指標」「サステナビリティ戦略に係る指標」を導入し、業績連動報酬に反映させる仕組みを構築いたしました。また、2023年度には、社員へのエンゲージメントとサステナビリティの更なる推進を目的として、非財務指標の構成比を増加させました。

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

■グループ一体経営を通じたガバナンスの強化

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

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

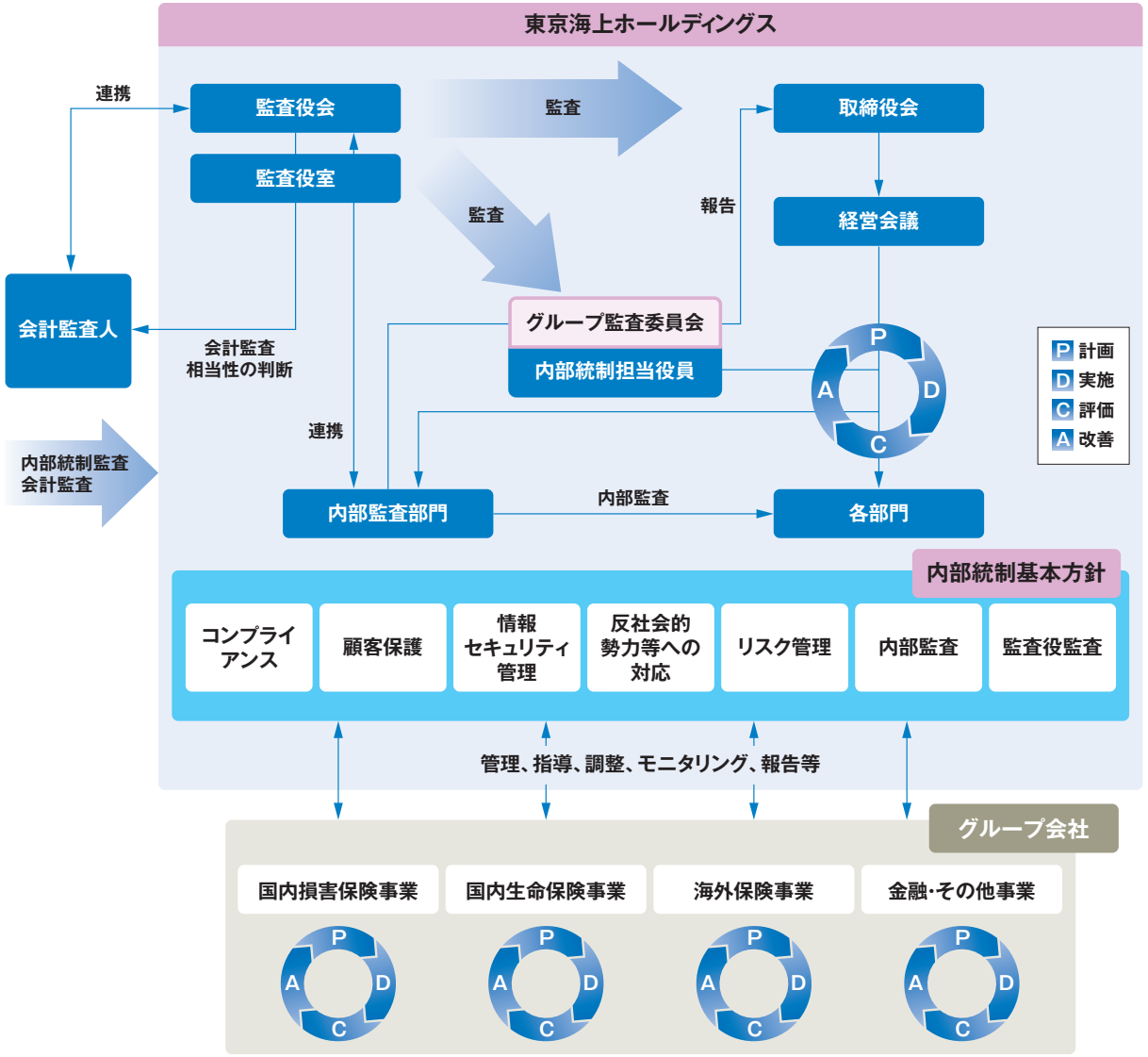
13.2.3 内部統制

■内部統制システム

当社は「内部統制基本方針」を定め、これに沿ってグループ会社の経営管理、コンプライアンス、リスク管理、内部監査等を含むグループ全体の内部統制システムを整備しています。

また、態勢整備・運用状況のモニタリングを行い、その結果をグループ監査委員会で審議し、取締役会において審議内容を確認しています。さらに、モニタリングの結果を踏まえて、内部統制システムの強化および改善に継続的に取り組んでいます。なお、監査役監査の実効性確保に向けて、内部監査部門は監査役と緊密な連携を保っています。

東京海上ホールディングス 内部統制基本方針



13.3 コンプライアンス

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

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

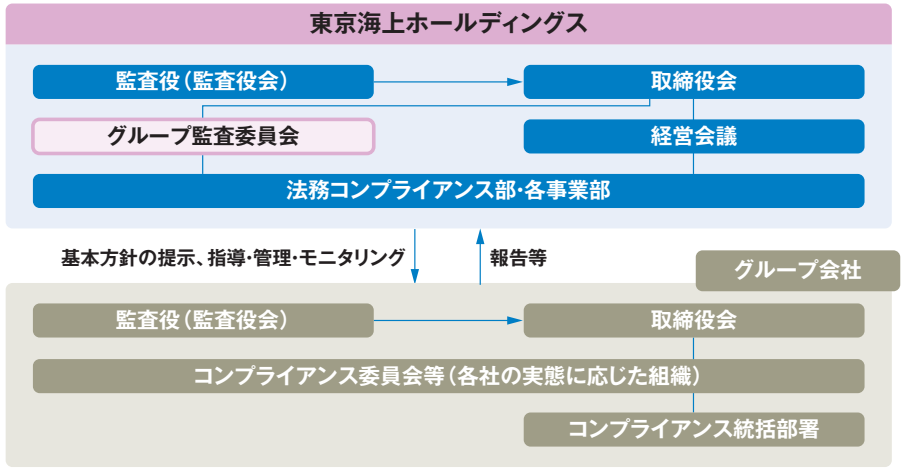
グループ会社は「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」等に基づき、主体的にコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。また、各々の事業内容に適したコンプライアンス態勢を構築するとともに、その徹底状況やコンプライアンスに関する重要事項について、当社に報告しています。

東京海上ホールディングス コンプライアンス

東京海上グループ コンプライアンス行動規範

13.3.1 コンプライアンス態勢

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



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

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

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

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

東京海上グループでは、コンプライアンスに対する意識を醸成するとともに、担当業務に必要とされるコンプライアンスに関する知識を定着させるため、知識を定着させるため、贈収賄の禁止等の腐敗防止や倫理基準等の役職員が遵守すべき法令および社内ルール等に関する研修を全従業員（パートタイム、派遣を含む）を対象に、各グループ会社ごとにリスクベースで定期的に実施しています。また、グループの倫理基準や腐敗防止方針等を含めたすべての業務を対象として、毎年リスク評価を行い、リスクベースで内部監査を実施しています。

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

13.3.3 ホットライン制度（内部通報制度）

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

2023年度のグループにおける報告・相談受付件数は372件（対前年比118%）※でした。内部通報の受付状況については、取締役会に半期ごとに報告を行っています。これらの報告・相談については、適切に調査対応を行うとともに、コンプライアンス違反等が確認された場合には是正・再発防止策を実施しており、不正の未然防止、早期発見・是正につながっています。

※ 2023年度の報告・相談受付件数のうち、ハラスメント等の人権侵害に関する件数（調査の結果、問題が確認されなかったものを含む）は134件です。

13.3.4 腐敗防止の取組み

東京海上グループは、2004年に「東京海上グループサステナビリティ憲章」を定め、「常に高い倫理観を保ち、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスを徹底します」とし、国際規範に則った公正な事業慣行の推進（腐敗防止を含む）に取り組んでいます。そして2015年から「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原則に基づいた取組みを推進しています。腐敗防止は、“Good Company”をめざすための取組みであり、サステナブルな未来づくりのために必要不可欠です。

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

その中では、会社の経費が贈収賄に流用されることを防ぐため、会計記録の正確な作成と保持、事前承認、そして事後報告のプロセスをグループ各社が導入しています。

13.3.5 反社会的勢力等への対応

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

東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する方針（抜粋）

<基本的考え方>

第4条 東京海上グループは、良き企業市民として公正な経営を貫き広く社会の発展に貢献するため、反社会的勢力等との関係の遮断および不当要求等に対する拒絶を経営理念の実践における基本的事項として位置づけ、反社会的勢力等に対して、弁護士や警察等とも連携して、毅然とした姿勢で組織的に対応することに努める。

<反社会的勢力等からの被害を防止するための基本原則>

❶組織としての対応

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

❷外部専門機関との連携

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

❸取引を含めた一切の関係遮断

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

❹有事における民事と刑事の法的対応

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

❺裏取引や資金提供の禁止

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

13.3.6 マネー・ローンダリング等の防止

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

東京海上グループ マネー・ローンダリング等の防止に関する方針（抜粋）

<基本的考え方>

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

<マネロン等の防止に係る管理態勢の整備>

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

2.本方針を徹底するための組織体制は、以下の通りとする。

（1）東京海上HDは、東京海上グループ全体のマネロン等の防止に係る活動を統轄する部署を法務コンプライアンス部とし、同部担当の業務執行役員を同活動の統轄責任者とする。

（2）要態勢整備会社は、自社のマネロン等の防止に係る活動を統轄する部署を設置するとともに、同活動を統轄する役員を任命する。

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

13.3.7 適正な税務申告等への対応

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

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

東京海上グループ グローバルタックスポリシー

❶ 基本方針

東京海上グループは、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、企業価値を永続的に高めていくことを経営理念として、事業活動を遂行しています。

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

これらを通じて、東京海上グループの企業価値のさらなる向上に貢献します。

❷ 安定的な税務業務の遂行

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

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

❸ 適正な税負担の実現

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

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

❹ 税務リスクへの対応

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

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

❺ 税務当局との関係

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

■国・地域別の納税額（2022年度）

（単位:億円、人）

国	経常収益	税引前当期純利益	発生税額	納付税額	従業員数	主要子会社	事業内容
日本	42,292	2,362	723	1,416	35,808	東京海上日動火災保険株式会社	国内損害保険事業
						日新火災海上保険株式会社	国内損害保険事業
						イーデザイン損害保険株式会社	国内損害保険事業
						東京海上ミレア少額短期保険株式会社	国内損害保険事業
						東京海上日動あんしん生命保険株式会社	国内生命保険事業
						東京海上アセットマネジメント株式会社	金融・一般事業
米国	22,088	3,277	757	751	9,877	Tokio Marine North America, Inc.	海外保険事業
						Philadelphia Consolidated Holding Corp.	海外保険事業
						Delphi Financial Group, Inc.	海外保険事業
						HCC Insurance Holdings, Inc.	海外保険事業
						Privilege Underwriters, Inc.	海外保険事業
ブラジル	2,925	201	51	56	2,257	Tokio Marine Seguradora S.A.	海外保険事業
英国	3,998	427	79	41	1,411	Tokio Marine Kiln Group Limited	海外保険事業
タイ	1,132	85	17	30	2,595	Tokio Marine Safety Insurance (Thailand) Public Company Limited	海外保険事業
その他の国・地域	3,997	(2,078)	76	(35)	5,578	Tokio Marine Asia Pte. Ltd.	海外保険事業
						Tokio Marine Life Insurance Singapore Ltd.	海外保険事業
						Tokio Marine Insurans(Malaysia) Berhad	海外保険事業
連結調整等	(9,949)	1,017	-	-	-		
合　計	**66,486**	**5,293**	**1,705**	**2,261**	**57,526**		

※ 国・地域別の情報は、国別報告書の集計方法に準拠しております。

■安定的な税務業務遂行のための取組み

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

13.4 リスクベース経営（ERM）

13.4.1 リスクベース経営（ERM※）のフレームワーク

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

※Enterprise Risk Management

13.4.2 東京海上グループのERM態勢

当社グループを取巻くリスクは、グローバルな事業展開の進展や経営環境の変化などを受けて、一層多様化・複雑化してきています。また、不透明感が強く、変化の激しい昨今の政治・経済・社会情勢においては、新たなリスクの発現やその予兆をフォワードルッキングに見通し、適切に対応しなければなりません。こうした観点から、当社ではリスク軽減・回避などを目的とした従来型のリスク管理にとどまらず、リスクを定性・定量の両面のアプローチから網羅的に把握しています。

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

13.4.3 定性的リスク管理

定性的リスク管理においては、環境変化などにより新たに現れてくる「エマージングリスク」を含めたあらゆるリスクを網羅的に把握して経営に報告する態勢としており、グループを取巻くリスクについて随時経営レベルで論議を行っています。こうして把握したリスクについて、経済的損失額や発生頻度といった要素だけでなく、業務継続性やレピュテーションの要素も加えて総合的に評価を行い、グループ全体またはグループ会社の財務の健全性、業務継続性などに極めて大きな影響を及ぼすリスクを「重要なリスク」として特定しています。特定した重要なリスクについては、後述する定量的リスク管理プロセスにより資本の十分性を検証すると共に、リスク発現前の制御策およびリスク発現後の対応策※を策定し、PDCA管理を行っています。なお、当社ではこのようなリスク管理を実施してきましたが、東京海上日動で発生した一連の不適正事案を踏まえ、「重要なリスク」の「法令・規制への抵触／コンダクトリスク」に競争法に関するシナリオを加え、対応策を策定しました。

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

リスク管理プロセスについて

＜エマージングリスクの例＞

エマージングリスク／シナリオ	対応例
❶脱炭素・自然共生社会への不適切な対応（気候・自然関連移行リスク） ○脱炭素・自然共生社会への移行に乗り遅れた投資先企業の企業価値が下落し、東京海上グループの保有資産の価値も下落する ○脱炭素・自然共生社会への東京海上グループの取組みが社会から不適切とみなされ、レピュテーションを毀損する	・「環境および社会リスクに対処する東京海上グループポリシー」を表明し、引受禁止／留意事業を特定している ・新たな脱炭素技術に関連する保険商品・リスクコンサルティングサービスの開発を加速している ・従来の情報に加え、非財務情報についても投資判断に考慮する「ESGインテグレーション」を実施している
❷地球温暖化、自然資本・生物多様性の喪失（気候・自然関連物理的リスク） ○地球温暖化や自然資本・生物多様性の喪失の進行により自然災害の激甚化等が進み、短期的にも長期的にも保険金支払が増大する	・自然災害リスク評価の高度化に向け、自然災害に関するリスク計測モデル精緻化や、気候変動の影響を評価する手法の開発等に取り組んでいる ・事業の自然への依存や影響について、研究・分析に取り組んでいる
❸ビジネスパートナーリスク ○企業活動に対するバリューチェーン全体を見渡した責任・期待が高まっているなか、業務提携・委託・協業先において、不祥事や事故が発生し、当社の事業継続やレピュテーションに重大な影響が生じる	・「責任ある調達のためのガイドライン」を定め、基本的な考え方をグループ内へ周知したうえで、ビジネスパートナーにも取組みへの協力を促している ・外部委託先やビジネスパートナー選定における経済安全保障に関する観点を整理のうえ、各社での取組みを推進している
❹グローバルな人権尊重対応の遅れ ○人権尊重に関する東京海上グループの取組みが社会から不適切とみなされ、レピュテーションを毀損する	・「人権基本方針」を定め、バリューチェーンを含むあらゆる事業活動における人権尊重を推進する姿勢を示すとともに、ビジネスパートナーに対しても本方針の実践を促している ・保険引受・投融資先における人権尊重を推進する取組みとして、特定セクターにおける人権リスクの予防・軽減を評価する「環境・社会リスクへの対応方針」を定め、対外公表している ・当社役職員向けのホットラインに加えて、外部ステークホルダー向けのホットラインを設置している

＜2024年度の重要なリスクと主な想定シナリオ＞

重要なリスク／シナリオ	対応例
❶経済・金融危機 ○リーマンショック級の世界金融危機、地政学リスクや大規模災害等に起因する金融・資本市場の混乱等により、東京海上グループの保有資産の価値が下落する ○政府への信認毀損による日本国債暴落、ハイパーインフレーション等により、東京海上グループの保有資産の価値が下落する	**＜経済的影響への対応＞** ・地政学リスク等の市場への影響を調査する ・信用リスク集積管理等により、エクスポージャーをコントロールする ・ストレステストを行い、資本十分性や資金流動性を確認する ・金融危機、金利上昇リスクのアクションプランを整備する
❷巨大地震 ○首都直下地震、南海トラフ巨大地震が発生し、人的・物的被害が甚大となり、東京海上グループの事業を含む社会や経済活動が停滞するとともに保険金支払が多額になる	**＜経済的影響への対応＞** ・リスクの集積を含めて適切にリスクを評価し、お客様のニーズに沿った商品の開発を行いつつ、リスクに見合った引受け、リスク分散および再保険手配を行うことで利益の安定化を図る ・❷、❸および❺についてはストレステストを行い、資本十分性や資金流動性を確認する
❸巨大風水災（含む気候関連物理的リスク） ○巨大台風や集中豪雨が発生し、物的被害が甚大となり、東京海上グループの事業を含む社会や経済活動が停滞するとともに保険金支払が多額になる	**＜事業継続への影響やレピュテーションへの対応＞** ・危機管理態勢や事業継続計画等を整備し、有事訓練により実効性を確認する ・❻については、サイバーセキュリティ態勢も整備し、有事訓練により実効性を確認する
❹火山噴火 ○富士山噴火等が発生し、降灰等により物的被害が甚大となり、東京海上グループの事業を含む社会や経済活動が停滞するとともに保険金支払が多額になる	
❺新ウイルスのまん延 ○致死率の高い感染症がまん延し、保険金支払が多額になる	
❻サイバーリスク ○多くの東京海上グループの顧客やそのサプライチェーンがサイバー攻撃を受け、保険金支払が多額になる ○東京海上グループのシステムがサイバー攻撃を受け、重要情報の漏えいや事業活動の停滞が発生する	

重要なリスク／シナリオ	対応例
❼地政学リスク ○国家間の対立が軍事衝突に発展し、人的・物的被害が甚大となり、東京海上グループの事業を含む社会や経済活動が停滞する	**＜事業継続への影響やレピュテーションへの対応＞** ・危機管理態勢や事業継続計画等を整備し、有事訓練により実効性を確認する （経済的影響への対応は左記❶に記載）
❽インフレーション ○原材料費の高騰や世界的な物価の急激な上昇等により、保険金支払単価が上昇し、リスクに見合った商品改定や再保険調達ができず保険引受利益が減少する	**＜経済的影響への対応＞** ・インフレーションの保険商品への影響を分析し、リスクに見合った商品改定や引受けを行う
❾法令・規制への抵触／コンダクトリスク ○競争法、個人情報保護、マネー・ローンダリング防止、米中対立やウクライナ戦争に関連した経済制裁強化等に関する規制等に抵触し、罰金等を科されるとともにレピュテーションを毀損する ○業界・企業慣行と世間の常識が乖離することや、適切な企業文化の醸成が不足すること等により、東京海上グループの取組みが社会から不適切とみなされ、レピュテーションを毀損する	**＜事業継続への影響やレピュテーションへの対応＞** ・東京海上日動における独占禁止法に抵触すると考えられる行為等が認められたことを踏まえ、グローバル施策導入の検討を進める ・国内外の社会環境、行政機関の動向、法令規制改正等を把握し、必要な対策を講じる ・従業員の意識や行動に関する調査を行い、好取組事例の収集や展開を通じて東京海上グループの取組みを改善する
❿破壊的イノベーション ○デジタルトランスフォーメーション、革新的な新規参入者等により、産業構造が大きく転換するようなイノベーションが発生して東京海上グループの競争優位性が失われ、収入保険料や利益が大きく減少する	**＜経済的影響への対応＞** ・デジタルトランスフォーメーションの基本戦略推進とプロジェクトの実行を通じて、保険事業の競争優位性を確保する ・保険事業と親和性の高い領域を中心とした新規事業を展開する
⓫AI／データガバナンスの不足 ○AIやデータの利活用を進めるなかで、脆弱性・誤情報の出力や倫理上の問題の課題等を適切に管理できないことにより、訴訟の発生やレピュテーション毀損が発生する。または、生産的な事業活動が阻害される	**＜事業継続への影響やレピュテーションへの対応＞** ・AIやデータの利活用に関するグループ共通のルールの整備等を通じて、当社やグループ会社の態勢整備を行う

13.5 災害への対応

■災害に関する基本方針（東京海上日動）

東京海上日動は、地震や台風など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います。

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。

災害に関する事業継続計画書（要約版）（PDF/216KB）

＜災害に関する事業継続計画における基本方針＞

災害発生時の対応について以下の基本方針を定めています。

❶社員の行動原則

災害発生時において、企業および個人としての社会的責任を果たす観点も含め、社員の行動原則（行動の優先順位）を以下のとおりとします。

（1）生命の安全確保

社員、家族、来店されているお客様や代理店等の生命の安全確保を図ります。

（2）地域社会の安全確保への協力

地域社会の安全確保に最大限の協力を行います。

（3）重要業務の継続（事業継続）

重要業務の継続に向けた対応を行います。

❷事業継続に対する基本方針

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

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

■首都圏被災時の保険金お支払いに関する態勢の構築

東京海上日動では、大規模地震や台風による大規模水害などの自然災害により首都圏が被災し、特に本店が使用できない状況となった場合には、関西地区で、家計地震保険の事故受付業務を担います。そして、関西地区を含めた全国の複数の拠点にバックアップオフィスを設置し、事故受付以降の立会業務を除く損害サービス対応を全店で実施いたします。

被災地である首都圏においては、本店災害対策本部内に損害サービス本部を設置するとともに、1都3県を担当する損害サービス部を中心に、立会サテライトオフィスを設置し、全国から応援社員を受け入れのうえ、立会業務を中心とした被災地でのお客様対応を担います。

上記のバックアップオフィスや立会サテライトオフィスを設置予定の場所においては、首都圏被災時に速やかな損害サービスを提供するために必要なインフラを事前に整備するなど、有事における損害サービス体制を整えています。大規模地震発生時には、被災地である首都圏の地震以外の事故についても、事前に定めた全国の損害サービス拠点にて分担して対応を行います。また、同時に発生している感染症などの状況を踏まえた態勢を速やかに構築できるように準備しています。

13.6 情報セキュリティ

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

13.6.1 情報セキュリティ管理に関する方針・規程など

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

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

プライバシーポリシー〈東京海上グループ プライバシーポリシー〉（抜粋）

東京海上グループ（以下「当グループ」といいます）は、お客様の信頼をあらゆる活動の原点に置き、企業価値を永続的に高めていくことを目指しています。

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

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

1.当グループでは、適法かつ公正な手段によりお客様の個人情報および特定個人情報等を取得します。また、法令に定める場合を除き、お客様の個人情報および特定個人情報等の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲内で利用いたします。特定個人情報等について、法令で定められた範囲（社会保障、税、災害対策の3分野）内でのみ利用目的を定め、利用いたします。

2.当グループでは、法令に定める場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなく、お客様の個人情報を第三者に提供することはありません。特定個人情報等については、法令で定める場合を除き、第三者に提供しません。また、グループ会社および提携先企業との共同利用も行いません。
また、法令に定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項について記録し、個人データを第三者から取得する場合には当該取得に関する事項について確認・記録します。

3.当グループでは、お客様の個人情報および特定個人情報等の漏えい、滅失もしくはき損または不正アクセス等の防止に努め、適切な安全管理措置を実施すると共に、正確かつ最新の内容に保つとともに、不要になったときは、遅滞なく消去するように努めます。万一不正アクセス等が発生した場合には、速やかな是正措置を実施いたします。また、外部にお客様の個人情報および特定個人情報等の取扱いを委託する場合には、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

4.当グループでは、お客様の保有個人データおよび特定個人情報等について、ご本人から開示・利用停止・消去・訂正等のご要請があった場合は、法令に基づき速やかに対応します。また、お客様の個人情報および特定個人情報等の取扱いに関するご意見・お問い合わせ等を承ります。

5.当グループでは、お客様の個人情報および特定個人情報等が適切に取り扱われるよう、業務に従事している者の監督・指導・教育を徹底します。

6.当グループでは、個人情報保護のための社内体制や取組み方法につき、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

13.6.2 情報セキュリティの取組み

• 情報セキュリティ管理態勢

東京海上グループは、「東京海上グループ 情報セキュリティ管理に関する方針」に基づき、情報漏えいを防止するため、情報セキュリティ管理ルールを徹底しています。特に、お客様の個人情報や機密文書の施錠管理、文書等の社外持ち出しの制限、電子情報の暗号化やパスワード設定などの物理的・技術的安全管理措置を各社で講じています。なお、東京海上日動では社内イントラネット端末のシンクライアント化※を実施。個々の端末にハードディスクを持たず、サーバー側でデータを集中的に管理・運用することによりセキュリティ強化を図っています。

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

• 外部認証の取得

東京海上グループでは、東京海上グループの主要事業会社（東京海上日動、東京海上日動あんしん生命等）の情報システムを管理・運用している東京海上日動システムズが情報セキュリティに関する外部認証として、「情報セキュリティマネジメントシステム適合性評価制度（ISMS）」等の認証を取得しています。これらの成果は、個人情報保護のための取組みが認められたものであり、今後も継続的な改善を行い、一層の管理体制強化を図っていきます。

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

• 情報漏えい等のインシデント発生時の対応

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

<東京海上日動　個人情報に関するお客様の声受付件数>

2021年度：218
2022年度：207
2023年度：249

2023年度の内訳	受付件数
漏えい・紛失に関するもの	118
安全管理体制に関するもの	26
漏えい時の対応に関するもの	16
その他に関するもの	89
合　計	**249**

<是正措置>

東京海上グループの社員は、コンプライアンス違反またはその恐れのある事案（個人情報の漏洩に関する事案を含む）があった際は社内外のホットラインを利用し報告することができます。東京海上グループは、法令、行動規範、社内規定に違反する懸念が疑われる場合には厳正かつ公正に調査します。また、法令、行動規範、その他の社内規定に違反する行為が判明した場合、違反者は雇用契約および就業規則で定める基準および要件に基づき、解雇を含む懲戒処分の対象となる場合があります。

• 情報セキュリティ監査

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

• 情報セキュリティに関する教育および点検

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

13.7 サイバーセキュリティ

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

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

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

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



※1 東京海上ホールディングスが推進するサイバーセキュリティプログラムはSOC2Type1を取得しています。
また、グループの中核システム会社である東京海上日動システムズではISO27001の認証を取得しています
※2 Computer Security Incident Response Teamの略称
※3 一般社団法人 金融ISAC ※4 Financial Services ISAC ※5 一般社団法人 JPCERTコーディネーションセンター]
※6 一般社団法人 日本コンピュータセキュリティインシデント対応協議会 ※7 独立行政法人 情報処理推進機構

13.8 バリューチェーンでのサステナビリティ

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

13.8.1 バリューチェーンマネジメント

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

■ビジネスパートナーとともに社会的責任を果たす

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

責任ある調達に関するガイドライン »

また東京海上日動は、取引活動を行ううえで遵守すべき事項を「取引における行動指針」として定め、グループ会社に展開しています。同社ではグループの調達先・業務委託先等の取引先に「取引における行動指針」を交付し、「法令等・社会規範の遵守」「公平・公正な取引の推進」「情報管理の徹底」「環境への配慮」への取組みを要請しています。

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

東京海上日動グループ「取引における行動指針」

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

❶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。

❷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。

❸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。

❹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。

❺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。

13.8.2 外部委託管理に関する方針

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

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

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

13.8.3 商品・サービス提供によるESG促進の調査・研究

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

気候変動・自然災害リスク研究 ››

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

http://www.unepfi.org/

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

13.8.4 商品・サービス提供によるESG促進の取組み

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

8つの重点領域とSDGs17の目標との関係 ››

■持続可能な消費のマネジメント体制

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

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

ESG商品サービス一覧（PDF/488KB）

■企業のESG経営の支援

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

こうした情勢を踏まえ、東京海上日動では2023年1月より、会社役員賠償責任保険において、人権問題や環境問題の原因調査費用や再発防止費用を補償する特約の販売しております。また、2025年1月には、サステナビリティ情報の開示不備によって企業が投資家等に対して負担する賠償責任を補償対象に追加する商品改定を実施します。

今後も、企業のESG経営のさらなる強化を支援するサービスの拡大等、サステナブルファイナンス（環境・社会課題の解決の促進を金融面から誘導する手法・活動）により、社会課題の解決に貢献していきます。

■保険引受リスク管理におけるESG統合

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

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

■金融商品初、自動車保険でエコマーク認定を取得・継続

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

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

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

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



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。

13.8.5 サステナブル投資の調査・研究

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

投資を通じて長期的に安定した利益を確保するためには、社会の持続可能な成長が不可欠です。東京海上グループは、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、グループ全体でサステナブル投資の実践に取り組んでいます。

また、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、サステナブル投資を推進しています。

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

http://www.unepfi.org/

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

国連責任投資原則（PRI）

http://www.unpri.org/

21世紀金融行動原則

https://www.pfa21.jp/

日本サステナブル投資フォーラム

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

13.8.6 サステナブル投資の運用方針・体制

東京海上グループは、東京海上日動や東京海上アセットマネジメントを中心に、投融資判断において財務情報に加えて非財務情報も考慮するESGインテグレーション、ESG課題に関する投融資先企業との建設的な「目的を持った対話」や議決権行使などの取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組みを行っています。

その上で、責任ある機関投資家として、当社グループの「東京海上グループ ESG投融資に関する方針」を踏まえ、環境・社会・ガバナンスの観点を考慮したESG投融資にも取り組んでいます。

サステナブル投資に関する基本的な考え方 »

・資産クラス別のESG投融資実施要領

東京海上日動では、資産クラス毎の特性を踏まえながら、さまざまな手法を活用してESG投融資に取組み、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献することをめざしています。

＜主なESG投融資手法＞

ESGインテグレーション

投融資の分析および意思決定プロセスにおいて、財務情報に加えて、ESG要因を含む非財務情報を継続的に考慮します。具体的には、投融資先の特性や状況等を踏まえ、気候変動や自然資本・生物多様性等の環境要因、人権侵害等の社会要因、取締役会におけるダイバーシティ等のガバナンス要因に着目します。これにより、リスク調整後のリターンの向上をめざします。

ESG要因の具体例

E（環境）	S（社会）	G（ガバナンス）
気候変動、自然資本、生物多様性 等	人権侵害 等	取締役会におけるダイバーシティ 等

エンゲージメント・スチュワードシップ

投融資先企業との対話や開示情報の分析等を通じて当該企業のESG課題を的確に把握し、必要に応じてESG課題に関する情報開示や取組みの改善を働きかけるなど、建設的な目的を持った対話を行います。また、議決権行使においてESG課題を考慮することにより、投融資先企業の企業価値向上や持続的成長を促します。

ネガティブスクリーニング

東京海上グループの「気候変動に対する当社の基本的な考え方」および「環境・社会リスクへの対応方針」に則り、石炭火力発電や非人道兵器製造など、気候変動に関連するリスクや環境・社会に対して負の影響を与えるリスクの適切な把握・管理に努め、当該リスクが発生する可能性の高いセクターとの取引については慎重に対応を行います。

＜主な資産におけるESG投融資手法の採用状況＞

（インハウス運用）

	国債等	株式	社債	融資
ESG インテグレーション	✓	✓	✓	✓
エンゲージメント・スチュワードシップ	–	✓	✓	✓
ネガティブスクリーニング	–	✓	✓	✓

なお、外部委託運用（オルタナティブ資産等）についても、委託先選定時に委託候補先のESG投資方針を確認するなど、投資判断においてESGの観点を考慮しています。

＜資産毎の具体的な取組要領＞

（ESGインテグレーションおよびエンゲージメント・スチュワードシップ）

国債等	財政状況や経済見通しに基づく評価に、国際機関等が提供するESG情報も加味して、投資可否を判断します
株式	新規投資を行う際は、企業分析において、ESG外部評価機関の評価も加味して、投資可否を判断します。また、投資先企業とは、必要に応じてESG課題に関する対話や、議決権行使を通じたエンゲージメントを実施します
社債・融資	企業分析において、ESG外部評価機関の評価も加味して、投融資可否を判断します。また、ESGの取組みに懸念がある先は、必要に応じて投融資先との対話を実施し、ESG課題への取組みを促します

上記手法のほか、サステナビリティ・テーマ型投融資やインパクト投資にも取り組んでおり、さまざまな取組みを通じてサステナビリティ・アウトカムの創出に努めています。

13.8.7 サステナブル投資の取組み事例 »

＜ESG投融資の実施状況＞

東京海上日動では、インハウス運用（基本的にアクティブ運用）および外部委託運用を行っており、全運用資産残高のうち、ESGを考慮した運用資産が占める割合は、2024年3月末時点で約8割強です。

また、不動産については、所有する各ビルの状況に応じて、建物・設備の改修を実施するなどして、環境などに配慮した取組みを行っています。

6.1.3 気候変動対応を実践する取組み ◉事業活動における環境負荷低減

［東京海上アセットマネジメント］

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

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

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

責任投資の取組み

■運用体制

東京海上日動、東京海上アセットマネジメントの運用体制は次のとおりです。

［東京海上日動］

東京海上日動では、財務企画部においてESG投融資企画を行い、取引を執行する部署と協働してサステナブル投資の取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投融資に係る取組み・プロセスの課題を認識し、継続的な改善をめざして取組みます。

［東京海上アセットマネジメント］

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

■「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》

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

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

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

東京海上日動「日本版スチュワードシップ・コードに関する方針等」

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

東京海上アセットマネジメント「スチュワードシップ・ステートメント」

また、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公表しています。

<東京海上日動>

スチュワードシップ活動の概況（PDF/509KB）

<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み状況と自己評価（2024年8月）（PDF/2.1MB）
国内株式の議決権行使結果の個別開示

13.8.7 サステナブル投資の取組み事例

東京海上グループは、ESG投融資に関わる取組みやESG投資商品の開発・提供を通じて、ステークホルダーの皆様とともに、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。

■グループ保険会社における取組み

国内保険会社を中心に、サステナビリティ・テーマ型投融資やインパクト投資を通じた環境・社会課題解決に向けたサステナビリティ・アウトカムの創出に取り組んでいます。

サステナビリティ・テーマ型投融資では、グリーン債やサステナビリティ債、移行債等への投資のほか、東京海上日動では2022年度に初めてグリーンローンの実行や、海洋汚染の防止や持続可能な水産資源に関連する事業などに資金使途を限定した、本邦初となるブルーボンドへの投資を行いました。また、2024年2月には、日本政府による初回発行のGX経済移行債（クライメート・トランジション利付国債）への投資を行うなど、新たな分野でのインパクト創出にも取り組んでいます。

2022年度には東京海上日動において、社会的価値創出と経済的価値創出を両立するインパクト投資を行うチームを立ち上げ、再生可能エネルギーファンド等の気候変動対応に資するファンドへの投資にコミットしました。2023年度においては再生可能エネルギーファンドに加え、自然資本保全や気候変動対応に資する新たな分野でのインパクト創出に取組み、森林ファンドや農業投資戦略ファンド、気候変動インパクト不動産ファンドへの投資にコミットしています。

なお、東京海上日動は、GHG排出量削減貢献量について、PCAF JAPAN削減貢献量分科会やGXリーグ経営促進ワーキング・グループへの参加を通じて調査研究を進めるなど、インパクトの把握に向けた取組みにも努めています。

【森林ファンドへの投資】

2023年度に、米国・豪州等のグローバルな地域を投資対象とするManulife Forest Climate Fundへの出資契約を、東京海上日動を通じて締結いたしました。



本ファンドは、GHG排出量削減に向けて期待が高まっているカーボンクレジットの獲得を主な目的に森林運営を行っています。また、本ファンドが管理する森林は、持続可能な森林管理を促進するための国際的な認証制度であるSustainable Forestry Initiative(SFI)やForest Stewardship Council（FSC）といった認証を取得する方針です。東京海上日動は本投資を通じて、森林運営を資金面からサポートし、森林の伐採間隔の長期化や植樹等の森林管理の改善につなげるとともに、自然資本の保全ならびにカーボンニュートラルの実現を支援していきます。

【農業投資戦略ファンドへの投資】

2023年度に、豪州の農地および関連事業を投資対象とするMacquarie Agriculture Fund Crop Australia 2への出資契約を、東京海上日動を通じて締結いたしました。



本ファンドは、豪州の農地を所有し運営する事業体に主に投資し、事業体に対して再生可能エネルギーの利用、最新技術による農薬・肥料の削減、非耕作地の植林といった環境に配慮した運営の推進を目指します。東京海上日動は本投資を通じて、サステナブルな農業運営を資金面からサポートし、温室効果ガス排出量の削減や生物多様性の保全につなげるとともに、カーボンニュートラル実現のため農業セクターにおける気候変動および自然関連課題への対策を支援していきます。

【気候変動対応を目的としたインパクト不動産ファンド】

2023年度に、欧州の商業不動産を取得・改修することによって気候変動問題に取り組むフィデリティ欧州気候変動インパクト不動産ファンドへの出資契約を、東京海上日動を通じて締結いたしました。

本ファンドは、不動産投資を通じて取得した既存の建物に対して、持続可能性を高める改修を実施することで、温室効果ガス排出量を削減するとともに、資産価値や利用者の快適性の向上を実現することを目指しています。東京海上日動は本投資を通じて、不動産セクターにおける気候変動対策を資金面からサポートするとともに、ネットゼロ社会の実現を支援していきます。

なお、東京海上グループにおける、2024年3月末のサステナビリティ・テーマ型投融資残高、およびインパクト投資コミットメント金額は、以下のとおりです。

投資事例	2024年3月末 投融資額※
サステナビリティ・テーマ型投融資	1,380億円
インパクト投資	290億円

※ サステナビリティ・テーマ型投融資は東京海上日動、東京海上日動あんしん生命保険、日新火災海上保険の投融資残高合計。インパクト投資は東京海上日動の累計コミットメント金額

■アセットマネージャーとしての取組み

【伝統資産（株式・債券）における取組み】

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

名　称	定　義
ESGファンド	・インパクトの創出をめざしている、あるいは、環境・社会課題の解決をめざしている ・投資対象を選定する際にESGを主要な要素とする手法※を採用している ・ESGに関する要素について、定量指標を活用した適切な管理をしている ・ESGに関する情報について、十分な開示をしている

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

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

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

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

【オルタナティブにおける取組み】

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

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

同社ではカーボンニュートラルの実現に貢献する投資商品として「社会的意義のある投資機会」を提供し、運用会社としての社会的な役割・責任を果たしてまいります。

企業市民活動

14 企業市民活動

東京海上グループの社会貢献戦略

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

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

東京海上グループは、「未来世代」を含むステークホルダーごとに提供する価値や保険事業に影響を与える社会課題を踏まえて8つの重点領域を掲げ、企業市民活動を推進しています。また、「グループサステナビリティ委員会」「企業市民活動分科会」を設置し、グループの企業市民活動の方針や目標を審議・検討しています。東京海上ホールディングスの取締役会は、社会貢献戦略に関する方針や目標を審議・決定しています。

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

社員参加型の企業市民活動

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

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

国内外グループ会社社員の企業市民活動延べ参加率（社員数に対する企業市民活動延べ参加人数）は107%（2023年度）で、平均すると社員一人あたり一回以上の企業市民活動に参加しています。

各種支援制度の概要と2023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（7件 576,802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 (54名が活用) ・ボランティア休暇 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 ・ボランティア休職 社会福祉機関等における社会貢献度の特に高い活動で、会社が認めたボランティア活動の参加者を対象とし、原則6カ月以上2年以内の期間、休職を認める制度
Share Happiness 倶楽部	社員有志による寄付制度 2023年度は有志1,434名から寄せられた寄付2,877,046円を以下の団体に寄付 ・特定非営利活動法人わたりグリーンベルトプロジェクト ・特定非営利活動法人全国子ども食堂支援センター・むすびえ ・社会福祉法人全国盲ろう者協会 ・特定非営利活動法人ウォーターエイド・ジャパン ・特定非営利活動法人国境なき医師団日本 ・一般社団法人舞台芸術センター ・認定特定非営利活動法人JUON　NETWORK ・一般社団法人JEAN ・一般社団法人ピースボート災害支援センター
サステナビリティ Month	会社全体で積極的に地域・企業市民活動（社会活動）に取り組む強化月（10月～ 11月） ・アマモ場の保全・再生活動 ・海岸林再生ボランティア ・高知県・協働の森づくり事業　間伐体験ボランティア ・本業を通じた社会課題解決取組み事例紹介セミナー

◉医療・介護

■大介護時代の「介護」に関する全世代への支援を展開

東京海上日動ベターライフサービスでは、介護が必要な高齢者を支える介護事業をベースに、豊富な介護の現場経験やノウハウを活かしたソリューション事業として、ビジネスケアラー支援（仕事と介護の両立支援）、介護事業者の経営課題の解決、住民や預金者対象の介護知識・介護予防セミナー、そして、将来を担うこども世代への出前授業など、様々な社会課題の解決に取組んでおり、サステナブルな社会実現に向けて、まさに全世代への支援を展開しています。

東京海上日動ベターライフサービスのソリューション事業

【ビジネスケアラー支援】

急速に高齢化が進む中、親の介護を理由に会社を辞める「介護離職」や労働生産性の低下である「プレゼンティーイズム」が社会問題になっており、企業では「ビジネスケアラー」への仕事と介護の両立支援が喫緊の課題となっています。健康経営の取組みや人的資本経営の一環として、また、法改正による義務化への対応として、介護の専門家が、多くの企業の持続的な経営・運営を支援しています。



具体的には、「介護実態把握サービス」「仕事と介護の両立セミナー（従業員向け・管理職向け）」「仕事と介護の両立ハンドブックの作成」「WEB介護相談サービス」「産業ケアマネジャーによる個別相談」「介護コミュニティーの運営」など、トータルな支援策を提供しています。

仕事と介護の両立支援

【介護事業者向けセミナー】

サステナブルな社会の実現には、、介護が必要な高齢者やそのご家族を支える「介護サービス事業者」の持続的な運営は不可欠です。介護事業者の様々な経営課題の解決への支援として、介護事業者向けセミナー各種を提供しています。

具体的なテーマとして、「リスクマネジメント」「認知症ケア」「自立支援型介護」「食の自立と誤嚥事故防止」や、「人材採用」「人材育成・スタッフ育成」「クレーム対応」「対人対応力向上」「プレゼン力向上」「介護BCP（策定、研修・訓練）」「7つの習慣®Care研修」などの課題解決を、自治体・地域と連携して支援しています。

介護事業者の課題解決

【かいごの授業】

核家族世帯の増加などによって、日常的に高齢者と接する機会がない子供たちが増えており、高齢者についての理解が十分とは言えない状況もあります。次世代の担い手である子供たちに対して、高齢者に目を向けてもらう機会、高齢者について理解を深めてもらう機会を提供しています。（体験型授業）



■「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。2023年度は東京海上グループの社員約430名が受講しました。





■お客様をがんからお守りする運動

・取組みの背景

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・永続的な取組みとして、『お客様をがんからお守りする運動』を行っています。

・基本方針

国民病とも言えるがんによって悲しい話が繰り返されています。そのような中「お客様をがんからお守りすることができないだろうか」「がんに苦しむ患者さんやご家族の方々の苦しみ、つらさを少しでも和らげるためにお役にたてないだろうか」という「想い」から、保険金等のお支払いにとどまらず、がんの予防や精神的なサポート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、❶がんについて知ろう、❷がんについてお伝えしよう、❸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。

・国・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(2024年3月末現在)、がん啓発やがん検診受診率向上の協働取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向上をめざす厚生労働省委託事業「がん検診企業アクション(2009年当時)」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組みの中で、わが国のがん検診受診率向上にも貢献していきたいと考えています。

・全国各地における活動

東京海上日動あんしん生命では、日常の営業活動の中で、がんに関する知識の普及や検診率向上のための啓発活動や代理店／取扱者向けの全国各支社における定期的な勉強会・経験交流会・セミナーに取り組んでいます。また、「お客様をがんからお守りする運動」をはじめ、「保険人活動」に使命感をもって取り組む代理店／取扱者と社員を対象に、年に一度、「全国保険人活動推進会議」を開催しています。本会議は全国へ一斉Web配信を行い、“保険人” として「何としても、お客様をお守りする」という揺るぎない想いを一つにし、私たちにできることを改めて考える場としています。第17回となる2023年度はがん罹患者ご家族の講演・医療従事者による講演を通じて、予防医学の重要性についての知識向上とお客様に情報・保障をお届けする使命感の向上を図りました。

・静岡がんセンターとの協定

東京海上日動あんしん生命と東京海上日動メディカルサービスは、2007年8月、静岡県立静岡がんセンターと三者による「『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」を締結しました。がんの予防、検診の重要性を分かりやすくお伝えするためのツールの共同開発などを行っています。



静岡県立静岡がんセンター

・ピンクリボン運動の推進

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



※認定NPO法人J.POSHは、多忙な平日を過ごす女性のために、10月第3日曜日に全国でマンモグラフィー検診が受けられる環境をつくる取組み「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。同社もこの取組みに賛同し、啓発グッズに医療機関の情報を掲載し配布しています。

・「タオル帽子製作」を通じたがん患者さんの応援

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



・遺児への教育支援

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

・病気で療養中の子ども、高齢者を支援する団体への寄付

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

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

■京都大学iPS細胞研究所（CiRA）への支援と連携

東京海上日動は、2015年1月から京都大学「iPS細胞研究基金」に対して5年間で総額1億円の寄附を行いました。また、会社としての寄附活動とは別に、毎年、東京海上グループの社員等個人からも同基金に対する寄附を募り、2023年についても140万円を超える寄附を実施いたしました。



2023年度の目録贈呈の様子。iPS細胞研究所の髙橋淳所長へ目録を贈呈

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

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

■若手臨床医師の米国臨床留学を支援する「Nプログラム」

東京海上ホールディングスおよび東京海上日動メディカルサービスは、ニューヨークのマウントサイナイ・ヘルスシステムの協力を得て、優秀な日本の若手医師が臨床研修のためにニューヨーク近傍の教育病院に留学することを支援する「Nプログラム」を、1991年から継続実施しています。

一般に米国で臨床研修を希望する場合は全国公募制度によって教育病院に採用されることとなっていますが、「Nプログラム」は別枠で日本において予備選考を行う扱いになっており、志ある日本の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」は受入先病院の指導者の方々のご厚意とこれまでNプログラムで学ばれた医師の方々のご努力・ご活躍のおかげで大きく成長し、卒業生は総勢200名を超える規模となりました。

Nプログラム

◉復興支援

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

■東日本大震災 被災地復興支援に向けた取組み

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

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

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

さらに、同社およびグループ各社の社員が、岩手県盛岡市で行われている東日本大震災追悼イベント「祈りの灯火」で灯す「紙パック灯ろう」を作成し、約1,500個以上の灯ろうを事務局の「もりおか復興支援ネットワーク」に届けました。当日は、盛岡支店等の社員や家族、代理店等42名が、灯ろうの設置・点火等のボランティアに参加しました。



◉青少年育成やスポーツ振興

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

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

■財団を通じた未来世代育成や国際交流、地域スポーツ振興

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

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

「東京海上スポーツ財団」はスポーツ、教育の振興に関する事業を行い、明るく豊かな国民生活の形成に寄与する目的で1937年に設立されました。同財団が所有する那須スポーツパークと戸田艇庫（ボート用施設）は子どもからシニアまで幅広い層に利用されています。また、東京海上日動の運動部員が企画する地域のスポーツ交流会や、オーケストラ部のチャリティコンサート等の運営にも携わっています。

各財団の概要と活動実績

財団名	概要	2023年度実績
（公財）東京海上各務記念財団	・国内大学生・ASEAN諸国からの大学院留学生に対する奨学金支給事業 ・若手の社会科学研究者に対する学術研究助成および地震研究助成	奨学金支給:153名（国内奨学生138名、ASEAN奨学生15名） 研究助成:11件(学術研究助成5件、地震研究助成6件)
（公財）東京海上日動教育振興基金	教職員・交通遺児への助成	教育研究助成:102件 交通遺児育英助成:100名
（公財）東京海上スポーツ財団	地域のスポーツ振興事業	那須スポーツパーク利用者数:41,084名 戸田艇庫利用者数:5,652名

東京海上各務記念財団 /ASEAN 諸国留学生奨学金事業

東京海上日動教育振興基金

東京海上スポーツ財団 / スポーツ交流プロジェクト

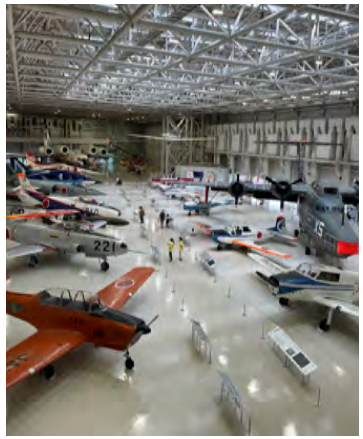
■地域とともに、航空宇宙人材を育てる『航空宇宙塾』の開催

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

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

これは、東京海上日動が航空宇宙産業のリスクマネジメントに携わる中で培ったノウハウと、愛知県や名古屋大学との連携による産官学の独自ネットワークを活かした取組みであり、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。

2024年3月には、「岐阜かかみがはら航空宇宙博物館」にて、小学生60名を対象に、宇宙や人工衛星の世界を学び、宇宙飛行士の訓練やミッションを模擬体験する『航空宇宙塾』を開催しました。今回はH3ロケットにフォーカスし、お子様から保護者の皆様まで楽しみながら航空宇宙産業について学んでいただきました。今後も、東海地方における「航空宇宙人材輩出の場」の1つとなることで、日本の航空宇宙産業の一層の伸展に貢献していきます。





■防犯・防災・交通安全推進「地域安全マップ教室」

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

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

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

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







「だいじょうぶ」キャンペーン

だいじょうぶキャンペーン

■あしながチャリティー&ウォーク

東京海上日動は、明治安田生命保険相互会社が主催の「あしながチャリティー&ウォーク」に参加しました。東東京海上グループからは548名の社員が参加し、691,560円の募金が集まり以下の遺児支援に活用されました。



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

■中国の子どもたち・住民たちへの防災授業支援

• 中国の防災授業

TMNCHの「防災授業」は、東京海上グループ「ぼうさい授業」の海外版として、2016年に実施して以来、2024年7月までに全国11の省・市で実施してきました（中国32省・市町村）。防災授業の参加者は未就学児、小・中学生やお年寄りを含め合計2,445人となり、参加した社員も185人に達しました。

「防災授業」等の企業市民活動の品質を確保するため、2023年には初めてTMNCH（上海地区）ボランティアチームを結成しました。その後、TMNCH（江蘇地区）ボランティアチームも立ち上がり、現在は合計63名のメンバーがボランティアチームに参加しており、現地総社員数の20%を超えました。

TMNCHの防災授業は遠隔地の子供たちに授業の範囲を拡大したほか、住宅団地で実施することでお年寄りまで対象者を拡大しました。また、お客様と共同でボランティア活動を行う事にもチャレンジし、活動の効果を高めるとともに、お客様との連携も深化させました。

2024年は東京海上が中国に支店を開設してから30年となります。「防災授業」では参加者に当社の中国進出の歴史を紹介し、30周年の記念バッジを贈呈しました。





・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年から中国の農民工の子どもたちを支援する活動を始めました。これまで中国各地で30以上の省・市・区に300ヵ所以上の支援施設を設置して、600以上のボランティアチームを支援しました。

2024年6月には、国内外から20名の社員ボランティアが、安徽省宣城市泾县桃花潭学校で「七色夏休み」ボランティア活動を実施しました。TMNCHの社員ボランティアも、「火災」をテーマとした防災授業を実施した他、子どもたちと書道や柔道など日中文化交流も行いました。





■「JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」への特別後援

東京海上日動では創業110周年記念事業の一つとして、1989年に(公財)日本水泳連盟の支援を開始しました。「水泳を通じて、日本の青少年の健全な育成に貢献したい」という思いから、社会貢献事業の柱として支援を行っており、年2回(春・夏)開催される「全国JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」への特別後援をはじめ、ジュニア選手の遠征や強化合宿のサポート等を行っています。

[がんばれ☆ジュニアスイマー]

[スポーツ支援サイト「SPORTS ACTIVATION」]



■「Room to Read」途上国教育支援プログラムへの参加

東京海上日動は、2010年度より、国際NGO「Room to Read」が行う途上国の教育支援プログラムに参加しています。

2023年度までの14年間にわたり毎年寄付を行っており、インド・バングラデシュ・ベトナムにおいて、約3,000名の少女たちが将来自立するための教育支援や、子どもたちの学習環境を整えるための図書室を17室開設し、約18,000名の少女たちに対する識字教育プログラムの導入を支援しました。同NGOの活動により、経済的な理由に加え、親の理解が得られないため、家事や仕事と両立できず学校に通えない少女たちに対して、学費の援助のみならず、家庭訪問等で家族に教育の大切さを理解してもらうことで、少女たちは学校を卒業し、優秀な成績を収めて将来の夢に向かう希望を持てるようになったという成果が生まれています。

[国際NGO「Room to Read」]



■「ブラジルの種」未来ある若者への教育機会の提供と就職支援

ブラジルのTokio Marine Seguradora S.A(TMSR)は、社会的および経済的困難に直面している若者に教育を得る機会を与え、仕事を得ることを支援することを目的に「ブラジルの種」というプログラムを展開しています。2021年以来、現在まで180名を超える若者をサポートし、プログラムを終了した若者の約8割以上が就職の機会を得ました。

ブラジルの種は、2021年に、孤児院で暮らす15歳から18歳の若者を対象に、家計支援とともに、約4カ月間にわたって社会人となるための教育や就業支援を提供することから始まりました。翌年には、IT分野での就業に資する教育や奨学金を提供する"Techプログラム"を加えました。更にこれまでにアドミ分野の職業訓練にフォーカスし幅広い分野での就業を目指す"LEDプログラム"や、幼い子供を抱える若い母親でも働きやすいコールセンター業務での雇用に資する訓練を提供する"Lotusプログラム"を開始するなど、ブラジルの種は進化を続けています。





すべての人々の社会的、経済的な包含

◉高齢者・認知症に関する企業市民活動

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・認知症に対応する企業市民活動に取り組んでいます。

■「認知症を知り地域をつくる」に貢献する　～認知症サポーター養成講座～

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

東京都内を中心に、専門の研修を受けた社員（キャラバン・メイト）が講師を担当し、DVD視聴や講習・ロールプレイングによる約1時間半の講座を実施しています。2024年3月までに約6,100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います。

認知症サポーターキャラバン





◉盲ろう者の支援・障がい者スポーツの支援

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

■「全国盲ろう者協会」との協働

社会福祉法人 全国盲ろう者協会は、全国の盲ろう者を支援するため、通訳・介助者の派遣、通訳者の養成、盲ろう者向け機関紙の発行等の活動を行っています。

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

（※2020年度から2023年度まで新型コロナウイルスの影響により中止となりました）

全国盲ろう者協会



■障がい者等雇用企業向け「ユニバーサルコンサルティングサービス」の開発

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

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

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



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

東京海上日動は、それぞれの障がいや特性を理解して受け入れてパラ(障がい者)スポーツに参加し支援することは、ダイバーシティ&インクルージョン(人間の多様性を受け入れ、社会に生かす)の理解につながるという思いのもと、2016年5月から「公益財団法人日本パラスポーツ協会」(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「ジャパンパラ競技大会(Japan Para Championship)」において観戦やボランティア等の活動を行っています。

■「スペシャルオリンピックス」とともに「多様な人々が活きる社会」を実現

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年度よりパートナー企業となり、大会ボランティアをはじめ、活動を支援しています。

スペシャルオリンピックス日本

◉ LGBTQ+ に対応した商品の見直し

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

◉財団・寄付活動

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

■「公益財団法人さわやか福祉財団」との提携

(公財)さわやか福祉財団は、誰もが心豊かに暮らしたいという願いを叶えるために「新しいふれあい社会の創造」をめざし、全国多数のボランティア団体とネットワークを形成し、地域で支え合う仕組みづくりを進めています。東京海上日動はその理念に共感し、同財団と提携しています。

さわやか福祉財団「全国ボランティアネットワーク情報」

■「働く」を求める人へ幅広く「働く」を提供する

東京海上日動キャリアサービスは“「働く」を求める人へ幅広く「働く」を提供する”ことをパーパスとして、インクルーシブな社会の実現を目指してチャレンジを行っています。同社では、人材派遣・人材紹介等の人材サービス事業を通じた取組みに留まらず、さまざまな理由で働くことに困難を抱える方々の就労実現を目指し、就労支援に取り組むNPO団体等への助成と協働の取組みを行っています。

具体的には、同社は2021年に公益財団法人パブリックリソース財団を通じて「東京海上日動キャリアサービス働く力応援基金」を立ち上げ、2021年4月から2023年3月末まで3カ年度にわたり、障がい者、シングルマザー、引きこもり等、一般的な就労に困難を抱える方々の就労支援を行うNPO等の団体へ助成し、就労支援

活動の後押しを図るとともに、助成先NPO等団体と情報・意見交換を定期的に行うとともに、協働が可能な場合には就労支援活動の連携を図ってまいりました。

3カ年にわたる活動を通じて、全国の延べ26の就労支援NPO団体等への助成と連携を行い、助成先団体の活動を通じて、働くことに困難を抱える6,686名の方々に対して、様々な形で就労支援を提供し、そしてそのうち274名の方の就労を実現いたしました。

「東京海上日動キャリアサービス働く力応援基金」は2023年度で終了となりますが、今後とも同取組みを通じて繋がったNPO団体等との連携を継続し、引き続き「働く」を通じて多様な個人の自己実現を支援し、インクルーシブな社会の実現に取り組んでまいります。

「東京海上日動キャリアサービス働く力応援基金」の3カ年助成実績

助成先団体の就労支援の対象	延べ助成団体数（団体）	就労支援提供数（名）	就労実現数（名）
①障害者	9	2,986	66
②生活困窮者／シングルマザー等	2	453	25
③引きこもり・困難を抱える若者	11	409	94
④児童養護施設出身者	3	2,398	59
⑤LGBTQ	1	440	30
合　計	26	6,686	274



東京海上日動キャリアサービス「働き方創造の新たな取組み」

■多様性へのコミットメント



Safety Nationalの多様性への取組みは、自社のみならずより広範な保険業界にも及んでおり、その取組みはミズーリ州セントルイスにある全米アフリカ系アメリカ人保険協会（NAAIA）の支部によって認められました。2023年、Safety Nationalは当支部の初の公式企業スポンサーとなり、Rising Leadership Awardを受賞しました。NAAIAは1997年に設立され、保険業界に従事するアフリカ系アメリカ人同士がつながり、学び、成長するためのプラットフォームを提供することを目指しています。

■プラスチックを埋立地から守る





2016年以来、Safety Nationalは地元の小学校と提携してプラスチックボトルやジャグのキャップを収集・リサイクルしています。2023年には、Safety National従業員の努力により、1000ポンド以上のプラスチックをリサイクルし、学校のキャンパスの前に3つのベンチと3つの高床式花壇として生まれ変わりました。

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

Safety Nationalは、米国内でSafety First Grant Programを提供しています。Safety Nationalの契約者向けに提供されているこのプログラムは、労働環境改善への革新的なアイデアの創出とリスク低減措置の実装を促進させることを目的とし、助成金による支援を実施しています。



2014年以来、Safety Nationalは医療従事者や救急隊員などのファーストレスポンダー、製造業者、学校、リテール業者などの契約者が立ち上げたリスクマネジメントプロジェクト29件に助成金を通じた支援を行っています。例えば、自動化とプロセス開発を通じて安全性を優先するというビジョンに沿って、ある契約者は、農業において植物を安全かつ効率的に異動させるための収穫ロボットを導入しました。これらのロボットはスペーシング作業を行うために必要な従業員を減らすことができ、また労災事故の防止にもつながっています。

Safety Nationalは本プログラムを通じて労災事故の減少にも取り組んでまいります。

サステナビリティデータ集

15 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:2023年度(2023年4月1日～2024年3月31日)
- 算定範囲:東京海上ホールディングスと主要子会社

主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲(PDF/546KB)

◉コーポレートガバナンス

詳細は「コーポレート・ガバナンス報告書」をご覧ください。

コーポレートガバナンス「コーポレート・ガバナンス報告書」

株主・投資家との対話

◉内部統制

内部統制

◉お客様視点にたった品質向上

お客様の視点にたった品質向上

◉東京海上グループのサステナビリティ取組み実績

8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況

◉環境

■エネルギー起源のCO2排出量、CO2吸収・固定・削減量(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]

- 長期目標(2030年度):▲60%(2015年度実績対比)
- 2024年度目標:前年度比▲1%

[CO_2排出量]

2015年度よりScope3の「カテゴリ1 購入した製品・サービス」「カテゴリ3 Scope1、2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動」「カテゴリ5 事業から出る廃棄物」の算定を開始し、CO_2排出量の算定範囲を拡大しました。2023年度のCO_2排出量(Scope1+2+3)は、環境負荷削減の取組みが奏功したことにより「年初目標79,399トン(前年度比▲1%)」に対して69,888ン(国内:35,708トン、海外:34,180トン)(前年比▲12.86%)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)

		単位	2021年度	2022年度	2023年度
CO_2排出量	合計(マーケットベース)	t-CO_2	83,483 国内※1 55,633 海外※2 27,850	80,201 国内 48,587 海外 31,614	69,888☑ 国内 35,708☑ 海外 34,180☑
Scope1 直接排出	直接排出(ガス、重油、ガソリン等)	t-CO_2	13,022 国内 7,079 海外 5,942	13,362 国内 6,894 海外 6,468	13,685☑ 国内 6,440☑ 海外 7,245☑
Scope2 関節排出	間接排出(電気、冷温水等)	t-CO_2	47,435 国内 31,603 海外 15,832	41,190 国内 23,979 海外 17,212	28,701☑ 国内 11,312☑ 海外 17,389☑
Scope3	合計(但しカテゴリ15を除く)	t-CO_2	23,026 国内 16,950 海外 6,075	25,649 国内 17,714 海外 7,935	27,502☑ 国内 17,955☑ 海外 9,547☑
	【カテゴリ1】 購入した製品・サービス(紙使用)	t-CO_2	10,349 国内 9,365 海外 985	9,463 国内 8,436 海外 1,026	9,408☑ 国内 8,555☑ 海外 854☑
	【カテゴリ3】 Scope1、2に含まれない燃料及びエネルギー関連活動(電力、蒸気・冷熱等使用)	t-CO_2	10,875 国内 6,195 海外 4,679	9,764 国内 5,793 海外 3,971	8,917☑ 国内 5,336☑ 海外 3,582☑
	【カテゴリ5】 事業から出る廃棄物(廃棄物排出量)	t-CO_2	1,038	1,447	860☑
	【カテゴリ6】 出張(ビジネストラベル(航空機))	t-CO_2	764 国内 353 海外 411	4,975 国内 2,068 海外 2,907	8,317☑ 国内 3,243☑ 海外 5,074☑
CO_2吸収・固定・削減量	グリーン電力購入、非化石証書購入、CO_2吸収・固定・削減量	t-CO_2	8,600	14,074	22,981☑
従業員1人当たりCO_2排出量		t-CO_2	1.94	1.86	1.59
従業員数(連結決算ベース)		人	43,048	43,217	43,870
マングローブ植林によるCO_2固定量		t-CO_2	130,000	93,000	96,000

データ算定方法（☑項目）

主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「1. 算定方法　エネルギー起源の CO_2 排出量、CO_2 削除量」

データ算定範囲（☑項目）

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

「2. 算定範囲　東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社（2024 年 3 月 31 日現在）」、本社の所在（国内・海外）列が国内の会社

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

「2. 算定範囲　東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社（2024 年 3 月 31 日現在）」、本社の所在（国内・海外）列が海外の会社

※3　グリーン電力購入等によるCO_2削減効果22,516tを反映しています。

■環境負荷データ（東京海上ホールディングスと主要子会社）

	単位	2021年度	2022年度	2023年度
電力使用量	千kWh（GJ）	119,473（430,104）	130,109（468,393）	118,746 ☑（427,485）
再生可能エネルギー（電力）使用量	千kWh（GJ）	21,068（75,845）	33,972（122,299）	52,871 ☑（190,336）
ガス使用量	千m^3（GJ）	1,215（53,115）	1,267（55,345）	1,080 ☑（42.930）
蒸気・冷熱等使用量	GJ	83,128	27,150	24,968 ☑
ガソリン使用量	kℓ（GJ）	3,905（135,097）	3,913（135,377）	4,414 ☑（121,500）
重油使用量	ℓ（GJ）	29,657（1,160）	24,687（965）	25,724 ☑（1,022）
ビジネストラベル（航空機）	千km	7,100	53,786	62,803 ☑
紙使用量	t	5,655	5,171	5,141 ☑
水使用量（上水等）	千m^3	1,736	1,947	522 ☑
排水量（下水）	千m^3	–	–	219 ☑
廃棄物排出量	t	3,821	3,839	3,056 ☑

データ算定方法（☑項目）

主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「1. 算定方法 環境負荷データ」

データ算定範囲（☑項目）

主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「2. 算定範囲　東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社（2024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］

- 長期目標（2050年度）:▲60%（2006年度実績対比）
- 2024年度目標:前年度比▲1%

［CO_2排出量］

東京海上日動の2023年度のCO_2排出量（Scope1+2+3）は、省エネ取組みによる電気使用量削減を主因として、「年初目標:34,081トン（前年度比▲1%）」に対して25,449トン（前年度比▲26.1%）となり、目標を達成しました。

［データカバー率］

東京海上日動の100.0%（従業員ベース）を算出しています。

		単位	2021年度	2022年度	2023年度
CO_2排出量	合計（但しScope3 カテゴリ15を除く）	t-CO_2	41,779	34,425	25,449☑
Scope1	直接排出（ガス、重油、ガソリン等）	t-CO_2	5,068	4,913	4,608☑
Scope2	間接排出（電気、冷温水等）	t-CO_2	23,140	15,892	7,124☑
Scope3	合計	t-CO_2	13,571	13,621	13,717☑
	【カテゴリ1】購入した製品・サービス紙使用）	t-CO_2	7,700	7,151	7,116☑
	【カテゴリ3】Scope1、2に含まれない燃料及びエネルギー関連活動（電力、蒸気・冷熱等使用）	t-CO_2	4,794	4,415	3,977☑
	【カテゴリ5】事業から出る廃棄物（廃棄物排出量）	t-CO_2	848	1,015	723☑
	【カテゴリ6】出張（ビジネストラベル（航空機））	t-CO_2	229	1,040	1,900☑
	【カテゴリ15】投融資ポートフォリオ 国内上場株式 国内社債	百万 t-CO_{2e}	2.79 1.86 0.92	2.70☑ 1.86☑ 0.84☑	– – –
加重平均炭素強度（WACI）	投融資ポートフォリオ 国内上場株式 国内社債	t-CO_{2e}/百万米ドル	 114 542	 107☑ 453☑	 – –
従業員1名あたりCO2排出量（但しScope3カテゴリ15を除く）		t-CO_2	2.42	2.06	1,55
従業員数		人	17,098	16,749	16,393

データ算定方法（☑項目）

主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「1. 算定方法　エネルギー起源のCO_2排出量」

データ算定範囲（☑項目）

東京海上日動火災保険株式会社

■環境負荷データ（東京海上日動）

	単位	2021年度	2022年度	2023年度
電力使用量	千kWh （GJ）	62,118 （223,626）	54,721 （196,997）	48,336☑ （174,008）
ガス使用量	千m^3 （GJ）	658 （29,288）	598 （26,638）	574☑ （22,806）
蒸気・冷熱等使用量	GJ	17,000	20,831	20,748☑
ガソリン使用量	kℓ （GJ）	1,504 （52,046）	1,496 （51,756）	1,449☑ （50,119）
重油使用量	ℓ （GJ）	16,958 （663）	22,796 （891）	23,925☑ （950）
ビジネストラベル（航空機）	千km	1,980	9,745	13,293☑
紙使用量	t	4,208	3,908	3,889☑
水道使用量	千m^3	207	179	209☑
排水量（下水）	t	–	–	144☑
廃棄物排出量	t	2,995	2,812	2,198☑
リサイクル率	%	55.7	57.1	57.7☑

データ算定方法（☑項目）

主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「1. 算定方法　環境負荷データ」

データ算定範囲（☑項目）

東京海上日動火災保険株式会社

■環境会計 環境保全コスト（東京海上日動）

環境保全コスト	2021年度		2022年度		2023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	314	246	59	275	593	203
上・下流コスト	0	25	0	26	0	28
管理活動コスト	0	23	0	24	0	50
研究開発コスト	0	96	0	135	0	140
社会活動コスト	0	118	0	127	0	99
環境損傷対応コスト	0	0	0	0	0	0
合　計	**314**	**508**	**59**	**587**	**593**	**521**

■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	2021年度	2022年度	2023年度
総エネルギー投入量（GJ）	719,420	707,708	633,365
水資源投入量（㎥）	1,724,096	1,947,079	740,799
温室効果ガス排出量（t-CO_2）	60,457	54,552	42,386
廃棄物等排出量（t）	1,837	1,911	741

（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

■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	2021年度（百万円）	2022年度（百万円）	2023年度（百万円）
費用削減額	308	244	534
収益額	0	0	0
合　計	**308**	**244**	**534**

◉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56.4%（従業員ベース）を算出しています。

<東京海上日動>

東京海上ホールディングスと主要子会社の37.4%（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）]

	2021年度	2022年度	2023年度
従業員数（連結決算ベース）	43,048名	43,217名	43,870名
東京海上ホールディングスと国内主要子会社	男性:12,421名 女性:12,701名 全体:25,122名	男性:12,118名 女性:12,699名 全体:24,817名	男性:11,879名☑ 女性:12,777名☑ 全体:24,656名☑
東京海上ホールディングスの海外主要子会社	アジア:4,768名 北中米:12,473名 欧州:787名 全体:18,028名	アジア:4,787名 北中米:13,003名 欧州:710名 全体:18,500名	アジア:4,674名 北中米:13,895名 欧州:735名 全体:19,304名

データ算定方法（☑項目）

主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「1. 算定方法　人権・労働（基礎データ）、多様な人材の活用」

データ算定範囲（☑項目）

主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「2. 算定範囲　東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社（2024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)]

	2021年度	2022年度	2023年度
平均年齢	男性:47歳 女性:38歳 全体:42.1歳	男性:47.3歳 女性:38歳 全体:42.4歳	男性:47.3歳 女性:38.5歳 全体:42.6歳
平均勤続年数	男性:13年 女性:12年 全体:12.4年	男性:12.9年 女性:12.6年 全体:12.8年	男性:13.1年 女性:12.9年 全体:13.0年
平均年間給与	約830万円	約860万円	約860万円
離職率※	2.7%	3.2%	3.2%

※離職率は、定年退職者等を除く自己都合退職者をもとに算出

[新規採用数(東京海上日動)]

2021年度	2022年度	2023年度
男性:(新卒)195名 (中途)38名 女性:(新卒)408名 (中途) 6名 全体:(新卒)603名 (中途)44名	男性:(新卒)173名 (中途)61名 女性:(新卒)334名 (中途)18名 全体:(新卒)507名 (中途)79名	男性:(新卒)160名 (中途)90名 女性:(新卒)342名 (中途)84名 (その他)1名 全体:(新卒)502名 (中途)175名

[2023年度 男性の賃金に対する女性の賃金の割合※(東京海上ホールディングス)]

非正規雇用労働者	正規雇用労働者	全労働者
62.2%☑	81.0%☑	73.0%☑

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

[2023年度 男性の賃金に対する女性の賃金の割合※(東京海上日動)]

非正規雇用労働者	正規雇用労働者	全労働者
65.0%☑	50.3%☑	52.7%☑

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

[CEOの報酬と従業員の平均給与の比率※(東京海上ホールディングス)]

2021年度	2022年度	2023年度
13.0	17.7	15.3

※ CEO報酬総額／従業員平均給与

◉公正な人事制度・運用

[「社員意識調査」実施結果(東京海上日動)]

	2021年度	2022年度	2023年度
回答者数	16,541名 (回答率93.1%)	16,182名 (回答率92.6%)	16,039名 (回答率92.9%)
満足度	男性:95.1% 女性:91.7% 全体:93.2%	男性:95.1% 女性:91.3% 全体:93.0%	男性:94.9% 女性:91.7% 全体:93.1%

[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)]

2021年度	2022年度	2023年度
100%	100%	100%

◉人材育成

[従業員研修（東京海上日動）]

	2021年度	2022年度	2023年度
総研修時間	313,721時間	271,897時間	271,123時間
1名あたり平均研修時間	21.04時間	18.38時間	18.50時間
総研修費用	870,346,000円	883,899,877円	951,026,584円
1名あたり平均研修費用	58,362円	59,739円	64,934円

[JOBリクエスト＜社内公募＞制度（国内主要子会社）]

2021年度	2022年度	2023年度
応募者612名 実現者241名	応募者716名 実現者267名	応募者824名 実現者260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主要子会社）]

	2021年度	2022年度	2023年度
役員 （含む執行役員）	男性：296名 女性：52名 全体：348名	男性：334名 女性：68名 全体：402名	男性：323名☑ 女性：60名☑ 全体：383名☑
部長職	男性：1,078名 女性：191名 全体：1,269名	男性：1,033名 女性：198名 全体：1,231名	男性：992名☑ 女性：184名☑ 全体：1,176名☑
課長職	男性：3,911名 女性：1,322名 全体：5,233名	男性：3,954名 女性：1,966名 全体：5,920名	男性：4,292名☑ 女性：2,456名☑ 全体：6,748名☑
管理職（部長職＋課長職）計	男性：4,989名 女性：1,513名 全体：6,502名	男性：4,987名 女性：2,164名 全体：7,151名	男性：5,284名☑ 女性：2,640名☑ 全体：7,924名☑
（課長代理職） ※東京海上日動のみ	男性：1,536名 女性：739名 全体：2,275名	男性：1,487名 女性：875名 全体：2,362名	男性：1,463名 女性：1,036名 全体：2,499名

データ算定方法（☑項目）

主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「1. 算定方法　人権・労働（基礎データ）、多様な人材の活用」

データ算定範囲（☑項目）

主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「2. 算定範囲　東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社（2024年3月31日現在）」の各社

[女性役員数(東京海上日動 2023年3月31日現在)]

2022年度	2023年度
8名(13.3%)	7名(11.7%)

[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)]

2021年度	2022年度	2023年度
925名	996名	1,240名

[障がい者雇用率]

2021年度	2022年度	2023年度
2.39%	2.40%	2.45%

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

◉働き方の改革

[退職再雇用制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)]

2021年度	2022年度	2023年度
5名	7名	18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)]

2021年度	2022年度	2023年度
756名	748名	643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)]

2021年度	2022年度	2023年度
男性： 158名 女性：1,342名 全体：1,500名	男性： 244名 女性：1,297名 全体：1,541名	男性： 643名 女性：2,047名 全体：2,690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)]

2021年度	2022年度	2023年度
1,515名	1,189名	1,526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)]

2021年度	2022年度	2023年度
1,357名	1,303名	1,181名

[育児休業復職率(東京海上ホールディングスと主要子会社)]

2021年度	2022年度	2023年度
男性： 99.3% 女性： 94.8%	男性：94.9% 女性：96.1%	男性：100% 女性：97.7%

[育児休業復職者1年後定着率(東京海上ホールディングスと主要子会社)]

2021年度	2022年度	2023年度
男性： 95.4% 女性： 90.0%	男性： 83.4% 女性： 84.7%	男性：95.0% 女性：95.7%

[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）]

2021年度	2022年度	2023年度
33名	28名	32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）]

2021年度	2022年度	2023年度
191名	248名	289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）]

2021年度	2022年度	2023年度
6名	13名	13名

[年間平均総実労働時間（東京海上日動）]

2021年度	2022年度	2023年度
1,978時間	1,989時間	1,993時間

[月間平均残業時間（東京海上日動）]

2021年度	2022年度	2023年度
23.1時間	24.0時間	23.5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）]

2021年度	2022年度	2023年度
16.6日	17.2日	17.4日

◉健康経営・労働安全衛生

[健康診断・がん検診受診率（東京海上日動）]

指　標	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024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	87.2%	92.5%	85.8%	87.6%	90.0%
子宮がん検診受診率	60.5%	62.8%	61.7%	62.2%	64.0%
乳がん検診受診率	74.6%	77.8%	77.0%	76.7%	79.0%
前立腺がん検診受診率	73.1%	75.6%	76.3%	76.6%	78.0%

[特定保健指導実施率（東京海上日動）]

指　標	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度目標
特定保健指導実施率	52.4%	68.1%	67.7%	47.7%	60.0%以上

[健康意識（東京海上日動）]

指　標	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度目標
健康リテラシーの状況（～2022年度）※1	※2	4.10	4.08	—	—
健康リテラシーの状況（2023年度～）※3	—	—	—	3.72	3.75
主観的健康観※1	—	—	3.48	3.47	3.50

※1 社員アンケートによる回答（最大5.0）　※2 システム変更のため未実施
※3 当社独自のアンケートからCCHL（伝達的・批判的ヘルスリテラシー）尺度による測定（最大5.0）へ変更

[健康増進施策の参加状況(東京海上日動)]

指　標	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度目標
健康増進月間・健康チャレンジ参加人数	8,101名	7,997名	7,106名	7,542名	8,000名

[従業員の健康状況(東京海上日動)]

指　標	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度目標
定期健診有所見率	54.0%	54.0%	54.3%	53.8%	50.0%未満
適正体重維持者割合(BMI)	67.8%	67.8%	67.8%	67.7%	70.0%以上
喫煙率	12.7%	12.3%	12.4%	12.1%	12.0%
運動習慣率	19.5%	20.0%	20.9%	21.8%	22.0%
ストレスチェック実施率	98.7%	98.8%	98.6%	98.8%	98.0%以上
高ストレス者割合	8.2%	9.7%	10.7%	10.8%	10.0%未満

[独自施策実施状況(東京海上日動)]

指　標	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度目標
若年層肥満対策参加者数	※4	263名	192名	—	—
若年層健康づくり施策参加者数※5	—	—	—	343名	面談実施率80.0%

※4 新型コロナウイルス感染拡大のため延期
※5 2023年度より施策変更

[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

2021年度	2022年度	2023年度
59名	43名	76名☑

・通勤災害

2021年度	2022年度	2023年度
43名	45名	69名☑

[欠勤率※(東京海上日動)]

2021年度	2022年度	2023年度
1.19%	1.37%	1.60%☑

※欠勤による総喪失日数／総労働日数

データ算定方法(☑項目)
主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲(PDF/546KB)
「1. 算定方法　労災事故」
データ算定範囲(☑項目)
主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲(PDF/546KB)
「2. 算定範囲　東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社(2024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)]

2021年度	2022年度	2023年度
100%	100%	100%

[人権啓発研修 研修時間(東京海上日動)]

	2021年度	2022年度	2023年度
総研修時間	21,664時間	22,725時間	20,864時間
1名あたり平均研修時間	1時間	1時間	1時間
受講割合	100%	100%	100%

◉地域・社会貢献

[ボランティア参加率(東京海上ホールディングスと主要子会社)]

2021年度	2022年度	2023年度
110.6%	102.4%	107.7%

[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)]

2021年度	2022年度	2023年度
90名	48名	92名

[寄付金(東京海上ホールディングスと国内主要子会社　会社による寄付、現物給付を含む)]

2021年度	2022年度	2023年度
約2,188百万円 うち災害支援 約5.3百万円	約1,473百万円 うち災害支援 約24.9百万円	約1,392百万円 うち災害支援 約38.8百万円

※ 社会貢献プログラム諸経費、現物給付、施設開放、社員派遣等を含む
※ 2022年度　社員、代理店による寄付:約12.8百万円

第三者保証

東京海上ホールディングスは、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションをより高めていくことをめざして、EY新日本有限責任監査法人から「東京海上グループ サステナビリティレポート2024」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、2016～2023年度についても同様の第三者保証を受けております。

環境

- ☑ エネルギー起源のCO2排出量、CO2削減量（東京海上ホールディングスと主要子会社）
- ☑ 環境負荷データ（東京海上ホールディングスと主要子会社）
- ☑ エネルギー起源のCO2排出量（東京海上日動）
- ☑ 環境負荷データ（東京海上日動）

人権・労働

- ☑ 従業員数（東京海上ホールディングスと国内主要子会社）
- ☑ 役員数・管理職数（東京海上ホールディングスと主要子会社）
- ☑ 労災事故（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）



EY
Building a better working world

独立業務実施者の保証報告書

２０２４年９月２７日

東京海上ホールディングス株式会社
取締役社長
小宮　暁　殿

EY新日本有限責任監査法人
東京事務所

業務責任者　　川　崎　　武　史

業務責任者　　小　澤　　裕　治

保証の範囲

当監査法人は、東京海上ホールディングス株式会社（以下、「会社」）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2024」（以下、「レポート」という。）に記載されている2023年4月1日から2024年3月31日までを対象とする会社及び主要子会社のサステナビリティ情報（以下、「主題」という。）について、国際保証業務基準にて定義される限定的保証業務（以下、「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（☑）が付されている。

会社が適用した規準

主題は、会社が適用した法令等に準拠した規準（主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲 https://www.tokiomarinehd.com/sustainability/pdf/sustainability_indicatorsFY2023.pdf）（以下、「規準」）に基づいて算定及び開示されている。

会社の責任

会社の経営者は、規準を選択し、その規準に基づきすべての重要な点において、主題を算定及び開示する責任がある。この責任には、不正や誤謬による重要な虚偽表示を防ぐための内部統制の確立と維持、適切な記録の保持、及び主題に関連する見積りの実施を含む。なお、温室効果ガス排出量の算定は、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、固有の不確実性の影響下にある。

当監査法人の責任

当監査法人の責任は、当監査法人が入手した証拠に基づいて、レポートに記載されている主題に対する結論を表明することにある。
当監査法人は、「国際保証業務基準3000（改訂）過去財務情報の監査又はレビュー以外の保証業務（Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）」（国際監査・保証基準審議会*1）及び、「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*1）、2024年6月4日に会社と合意した保証契約書および2024年9月11日に合意した変更覚書の委嘱条件に準拠し、限定的保証業務を実施した。当監査法人は、これらの基準等に基づき、手続を計画及び実施し、主題が規準に準拠して算定、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るかどうかについての結論を表明する。
選択される手続の種類、時期、及び範囲は、不正又は誤謬による重要な虚偽表示リスクの評価を含む当監査法人の判断によって異なる。
当監査法人が入手した証拠は、限定的保証の結論の基礎を提供するのに十分かつ適切であると判断している。

画像をクリックすると拡大画像を表示できます

GRIスタンダード対照表

「サステナビリティレポート2024」は、GRI（Global Reporting Initiative）の「GRIスタンダード」に準拠して作成されています（詳細は、◉GRI内容索引を参照ください）。

◉マテリアルGRI項目（トピック）の特定

東京海上グループでは「8つの重点領域（マテリアリティ）」に関連するGRI項目（トピック）を、下記の表により分析し、GRIのマテリアル項目（トピック）として特定しています。

マテリアルGRI項目（トピック）		マテリアリティと詳細編記載							
		❶気候変動対策の推進（詳細編6）	❷災害レジリエンスの向上（詳細編7）	❸健やかで心豊かな生活の支援（詳細編8）	❹人と多様性の尊重（詳細編9）	❺イノベーティブなソリューションの提供（詳細編10）	❻自然の豊かさを守る（詳細編11）	❼未来世代の育成支援（詳細編12）	❽誠実かつ透明性の高いガバナンス（詳細編13）
GRI 2：一般開示事項 2021	2 活動と労働者								13.2 コーポレートガバナンス 13.3 コンプライアンス 13.4 リスクベース経営（ERM） 13.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
	3. ガバナンス				9.1 人権の尊重				
	4. 戦略、方針、実務慣行				9 人と多様性の尊重				
経済	201：経済パフォーマンス	6.1 気候変動への対応							
	203：間接的な経済的インパクト		7.2 気候変動・自然災害リスク研究	8.2.4 貧困問題への対応			11.2 商品・サービスを通じた地球環境保護	◉未来を担う人材育成	
	205：腐敗防止								
	206：反競争的行為								
	207：税金								
環境	301：原材料	◉CO2排出量削減とカーボン・ニュートラル ◉事業活動における環境負荷低減 TCFD REPORT 2024							
	302：エネルギー								
	303：水と廃水								
	305：大気への排出								
	306：廃棄物								
	307：環境コンプライアンス								
	304：生物多様性						11.2 商品・サービスを通じた地球環境保護		
	308：サプライヤーの環境面のアセスメント								13.8.1 バリューチェーンマネジメント
社会	403：労働安全衛生			8.1 健康経営の推進					
	401：雇用				9.1 人権の尊重 9.2 ダイバーシティ・エクイティ＆インクルージョンの推進 9.3 人材の育成・活躍推進				
	404：研修と教育								
	405：ダイバーシティと機会均等								
	412：人権アセスメント								
	413：地域コミュニティ					10.1 モビリティ社会への対応	11.2 商品・サービスを通じた地球環境保護	◉世界中に広がる「未来世代」へのプロジェクト	
	419：社会経済面のコンプライアンス				9.1.1 人権尊重の周知・浸透				13.3 コンプライアンス 13.6 情報セキュリティ 13.7 サイバーセキュリティ 13.8.2 外部委託管理に関する方針
	414：サプライヤーの社会面のアセスメント								
	418：顧客プライバシー								
※GRI項目別スタンダードの開示事項に含まれていないマテリアルな項目	クリーンエネルギー開発※	6.2 グリーン・トランスフォーメーションの推進							
	災害対策・交通安全※		7.1 自然災害への対応			10.1 モビリティ社会への対応			
	「治療」「家計」「長生き」「健康」にわたる総合的な保険サービス※			8.2 安心・安全な社会づくりへの貢献					
	商品・サービス提供におけるESG促進※								13.8.3と4 商品・サービス提供によるESG促進の調査・研究と取組み
	サステナブル投資※								13.8.5と6 サステナブル投資の調査・研究と運用方針・体制

◉ GRI内容索引

利用に関する声明	東京海上ホールディングス株式会社は、2023年4月1日から2024年3月31日までの期間について、GRIスタンダードに準拠して報告する。
利用したGRI1	GRI 1: 基礎 2021
該当するGRIセクター別スタンダード	該当なし

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
一般開示事項		
GRI 2：一般開示事項 2021	1. 組織と報告実務	
	2-1 組織の詳細	企業・グループ情報 > 会社概要
		株主・投資家情報 > 株式情報 > 株式基本情報（大株主の状況）
		企業・グループ情報 > グループについて > グループ会社一覧
	2-2 組織のサステナビリティ報告の対象となる事業体	企業・グループ情報 > グループについて
		詳細編 サステナビリティレポート編集方針 > 報告の対象範囲
	2-3 報告期間、報告頻度、連絡先	詳細編 サステナビリティレポート編集方針 > 問い合わせ窓口
		詳細編 サステナビリティレポート編集方針 > 発行時期
	2-4 情報の修正・訂正記述	該当なし
	2-5 外部保証	詳細編 第三者保証
	2. 活動と労働者	
	2-6 活動、バリューチェーン、その他の取引関係	企業・グループ情報 > グループについて > グループ会社一覧
		株主・投資家情報 > 業績
		詳細編3 ステークホルダーエンゲージメント
		詳細編13.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
		詳細編 サステナビリティレポート編集方針 > 報告の対象範囲 > ・報告期間中の主な変更
	2-7 従業員	詳細編15 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）】
	2-8 従業員以外の労働者	【当開示事項と2-7従業員の臨時従業員に関する開示方法は検討段階にあります。】
	3. ガバナンス	
	2-9 ガバナンス構造と構成	本編2 サステナビリティ推進体制
		詳細編13.2.2 コーポレートガバナンス体制
		詳細編13.2.3 内部統制
		コーポレートガバナンス > コーポレート・ガバナンス報告書
	2-10 最高ガバナンス機関における指名と選出	詳細編13.2.2 コーポレートガバナンス体制
		コーポレートガバナンス > コーポレート・ガバナンス報告書
		株主総会
	2-11 最高ガバナンス機関の議長	コーポレートガバナンス > コーポレート・ガバナンス報告書
	2-12 インパクトのマネジメントの監督における最高ガバナンス機関の役割	本編 CEOメッセージ
		本編2 サステナビリティ推進体制
	2-13 インパクトのマネジメントに関する責任の移譲	本編1 CSUOメッセージ
		本編2 サステナビリティ推進体制
	2-14 サステナビリティ報告における最高ガバナンス機関の役割	本編2 サステナビリティ推進体制【サステナビリティ報告の記載方法の重要な変更について、サステナビリティ委員会の承認を得ています。】
	2-15 利益相反	コーポレートガバナンス基本方針 第2章 株主の権利・平等性の確保
		コーポレートガバナンス > コーポレート・ガバナンス報告書
	2-16 重大な懸念事項の伝達	本編2 サステナビリティ推進体制
		詳細編9.1.1 人権の尊重の周知・浸透
	2-17 最高ガバナンス機関の集合的知見	コーポレート・ガバナンス報告書 >【取締役・監査役のスキルについての考え方】P3-P4

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 2：一般開示事項 2021	2-18 最高ガバナンス機関のパフォーマンス評価	詳細編13.2.2 コーポレートガバナンス体制 ＞・役員報酬役員報酬
	2-19 報酬方針	詳細編13.2.2 コーポレートガバナンス体制 ＞・役員報酬役員報酬
	2-20 報酬の決定プロセス	詳細編13.2.2 コーポレートガバナンス体制 ＞・役員報酬役員報酬
	2-21 年間報酬総額の比率	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉人権・労働［CEOの報酬と従業員の平均給与の比率※（東京海上ホールディングス）］
	4. 戦略、方針、実務慣行	
	2-22 持続可能な発展に向けた戦略に関する声明	本編 CEOメッセージ
	2-23 方針声明	サステナビリティ憲章・健康憲章（人権尊重）
		東京海上グループ コンプライアンス行動規範
		東京海上グループ 人権基本方針
		東京海上グループ　責任ある調達に関するガイドライン
		詳細編13.3.2 コンプライアンスの取組み（コンプライアンス・マニュアル、研修、評価・改善活動）
		詳細編9.1.1 人権尊重の周知・浸透
		詳細編13.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
	2-24 方針声明の実践	本編2 サステナビリティ推進体制
		詳細編13.3.2 コンプライアンスの取組み（コンプライアンス・マニュアル、研修、評価・改善活動）
		詳細編9.1 人権の尊重
		詳細編13.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
	2-25 マイナスのインパクトの是正プロセス	詳細編9.1.3 救済・苦情処理メカニズム
	2-26 助言を求める制度および懸念を提起する制度	詳細編13.3.3 ホットライン制度（内部通報制度）
	2-27 法規制遵守	詳細編13.4.3 定性的リスク管理
	2-28 会員資格を持つ団体	詳細編4 イニシアティブへの参画

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 2：一般開示事項 2021	5. ステークホルダー・エンゲージメント	
	2-29 ステークホルダー・エンゲージメントへのアプローチ	詳細編3 ステークホルダーエンゲージメント
	2-30 労働協約	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉公正な人事制度・運用 ＞【労働組合加入率（東京海上ホールディングスと国内主要子会社）】
マテリアルな項目		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-1 マテリアルな項目の決定プロセス	本編3 8つの重点領域（マテリアリティ）の特定
		本編4 8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編 GRIスタンダード対照表 ＞ ◉マテリアルGRI項目（トピック）の特定
	3-2 マテリアルな項目のリスト	詳細編 GRIスタンダード対照表 ＞ ◉マテリアルGRI項目（トピック）の特定
経済パフォーマンス		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編13.2 コーポレートガバナンス
		詳細編13.3.4 腐敗防止の取組み
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	詳細編15 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	詳細編6.1.2 TCFD提言に基づく気候関連財務情報開示
		TCFD REPORT 2024 ＞ ❷シナリオ分析 P11-18
間接的な経済的インパクト		
GRI 3：マテリアルな項 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編7.2 気候変動・自然災害リスク研究
		詳細編11.2 商品・サービスを通じた地球環境保護
		詳細編14 企業市民活動 ＞ ◉医療・介護

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 203：間接的な経済的インパクト 2016	203-1 インフラ投資および支援サービス	詳細編12 未来世代への育成支援 ＞ ◉未来を担う人材育成
		詳細編14企業市民活動 ＞ ◉青少年育成やスポーツ振興 ＞ ■財団を通じた未来世代育成や国際交流、地域スポーツ振興
		詳細編14企業市民活動 ＞ ◉医療・介護
	203-2 著しい間接的な経済的インパクト	詳細編8.2.4 貧困問題への対応
腐敗防止		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編13.2.3 内部統制
		詳細編13.3.3 ホットライン制度（内部通報制度）
		詳細編13.3.4 腐敗防止の取組み
GRI 205：腐敗防止 2016	205-1 腐敗に関するリスク評価を行っている事業所	詳細編13.3.4 腐敗防止の取組み 詳細編13.4.3 定性的リスク管理
反競争的行為		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編13.2.3 内部統制
		詳細編13.3.3 ホットライン制度（内部通報制度）
		詳細編13.3.4 腐敗防止の取組み
GRI 206：反競争的行為 2016	206-1反競争的行為、反トラスト、独占的慣行により受けた法的措置	詳細編 13.4.3 定性的リスク管理
税金		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編13.2.3 内部統制
		詳細編13.3.3 ホットライン制度（内部通報制度）
		詳細編13.3.7 適正な税務申告等への対応

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 207：税金 2019 マネジメント手法の開示事項	207-1 税務へのアプローチ	詳細編13.3.7 適正な税務申告等への対応 ＞【東京海上グループ グローバルタックスポリシー】
	207-2 税務ガバナンス、管理、およびリスクマネジメント	詳細編13.3.3 ホットライン制度（内部通報制度）
		詳細編13.3.7 適正な税務申告等への対応＞ 【東京海上グループ グローバルタックスポリシー】
		有価証券報告書 ＞ 独立監査人の監査報告書及び内部統制監査報告書
	207-3 税務に関連するステークホルダー・エンゲージメントおよび懸念への対処	詳細編13.3.7 適正な税務申告等への対応 ＞【 東京海上グループ グローバルタックスポリシー】
GRI 207: 税金 2019 項目別の開示事項	207-4 国別の報告	詳細編13.3.7 適正な税務申告等への対応 ＞ ■国・地域別の納税額（2022年度）
原材料		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編6.1.3 気候変動対応を実践する取組み ＞ ◉事業活動における環境負荷低減 ＞ ■紙使用量削減の取組み
GRI 301：原材料 2016	301-1 使用原材料の重量または体積	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉環境 ＞ ■環境負荷データ（東京海上ホールディングスと主要子会社、東京海上日動）
エネルギー		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取組み
		詳細編6.1.3 気候変動対応を実践する取組み ＞◉事業活動における環境負荷低減 ＞ ■ビル（建物・設備）の環境配慮
GRI 302：エネルギー 2016	302-1 組織内のエネルギー消費量	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉環境 ＞ ■環境負荷データ（東京海上ホールディングスと主要子会社、東京海上日動）
	302-2 組織外のエネルギー消費量	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉環境 ＞ ■環境負荷データ（東京海上ホールディングスと主要子会社、東京海上日動）
水と廃水		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編6.1.3 気候変動対応を実践する取組み ＞ ◉事業活動における環境負荷低減 ＞ ■水の有効活用
GRI 303：水と廃水 2018 マネジメント手法の開示事項	303-1 共有資源としての水との相互作用	詳細編5.1 環境に対する基本的な考え方・方針 ＞ ■環境経営推進体制
	303-2 排水に関連するインパクトのマネジメント	詳細編5.1 環境に対する基本的な考え方・方針 ＞ ■環境経営推進体制

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 303：水と廃水 2018 項目別の開示事項	303-3　取水	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉環境 ＞ ■環境負荷データ（東京海上日動）
生物多様性		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編11.4 自然資本・生物多様性への取組み ＞ ◉TNFD提言に基づく気候関連財務情報開示
		TNFD REPORT 2024 ＞ 戦略 ＞ ❷自然関連の依存とインパクトの認識 P12-16
		TNFD REPORT 2024 ＞ 戦略 P11-P22
		TNFD REPORT 2024 ＞ 指標と目標 P25-27
GRI 304：生物多様性 2016	304-2 活動、製品、サービスが生物多様性に与える著しいインパクト	TNFD REPORT 2024＞戦略＞❷ 自然関連の依存とインパクトの認識P12-16
	304-3 生息地の保護・復元	詳細編11.2 商品・サービスを通じた地球環境保護 ＞ ◉「Green Gift」プロジェクト（森を守る活動）マングローブ植林 ＞ ■マングローブ植林による経済価値と地域社会にもたらした影響
大気への排出		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4　8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編6.1.3 気候変動対応を実践する取組み ＞ ◉CO_2排出量削減とカーボン・ニュートラル
GRI 305：大気への排出 2016	305-1 直接的な温室効果ガス（GHG）排出量（スコープ1）	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉環境 ■エネルギー起源のCO_2排出量、CO_2削減・固定量（東京海上ホールディングスと主要子会社）、■エネルギー起源のCO_2排出量（東京海上日動）
	305-2 間接的な温室効果ガス（GHG）排出量（スコープ2）	
	305-3 その他の間接的な温室効果ガス（GHG）排出量（スコープ3）	
	305-4温室効果ガス（GHG）排出原単位	
廃棄物		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編6.1.3 気候変動対応を実践する取組み ＞◉事業活動における環境負荷低減 ＞ ■廃棄物のリサイクル推進
GRI 306: 廃棄物 2020 マネジメント手法の開示事項	306-1 廃棄物の発生と廃棄物関連の著しいインパクト 306-2 廃棄物関連の著しいインパクトの管理	詳細編5.1 環境に対する基本的な考え方・方針 ＞ ◉環境基本方針 ＞ ■バリューチェーンにおける環境負荷の低減
		詳細編6.1.3 気候変動対応を実践する取組み ＞ ◉事業活動における環境負荷低減 ＞ ■廃棄物のリサイクル推進
		主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 306: 廃棄物 2020 項目別の開示事項	306-3 発生した廃棄物	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉環境 ＞ ■環境負荷データ（東京海上日動）
環境コンプライアンス		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編5.1 環境に対する基本的な考え方・方針
GRI 307：環境コンプライアンス 2016	307-1 環境法規制の違反	該当なし
サプライヤーの環境面のアセスメント		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編13.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
GRI 307：環境コンプライアンス 2016	307-1 環境法規制の違反	詳細編 13.8 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」を確認していますが、指標は非開示です】
雇用		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4　8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編9.2 ダイバーシティ&インクルージョンの推進
		詳細編9.3 人材の育成・活躍推進
GRI 401：雇用 2016	401-1 従業員の新規雇用と離職	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉人権・労働 ＞［新規採用数（東京海上日動）］、［従業員基本データ（東京海上日動）］
	401-3 育児休暇	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉働き方の改革 ＞ 出産、育児、短時間勤務、復職関連の指標全般
労働安全衛生		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4　8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編8.1 健康経営の推進

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 403：労働安全衛生 2018 マネジメント手法の開示事項	403-1 労働安全衛生マネジメントシステム	詳細編8.1.1 健康経営推進の考え方 ＞ ◉健康経営のめざす姿
	403-2 危険性(ハザード)の特定、リスク評価、事故調査	詳細編8.1.2 健康経営推進の戦略
	403-3 労働衛生サービス	詳細編8.1.2 健康経営推進の戦略
	403-4 労働安全衛生における労働者の参加、協議、コミュニケーション	詳細編8.1.1 健康経営推進の考え方 ＞ ◉推進体制
	403-5 労働安全衛生に関する労働者研修	詳細編8.1.3 健康経営の取組みと外部評価
	403-6 労働者の健康増進	詳細編8.1.3 健康経営の取組みと外部評価
	403-7 ビジネス上の関係で直接結びついた労働安全衛生の影響の防止と緩和	詳細編8.1.4 健康経営を社会に広める取組み ＞ ◉お客様の健康経営支援
GRI 403: 労働安全衛生 2018 項目別の開示事項	403-9 労働関連の傷害	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉健康経営・労働安全衛生 ＞【 労災事故(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】
研修と教育		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取組み
		詳細編9.3 人材の育成・活躍推進
GRI 404：研修と教育 2016	404-1 従業員一人あたりの年間平均研修時間	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉人材育成 ＞［従業員研修(東京海上日動)］
	404-2 従業員スキル向上プログラムおよび移行支援プログラム	詳細編9.3 人材の育成・活躍推進
		詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉人材育成 ＞【JOBリクエスト<社内公募>制度(国内主要子会社)】

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
ダイバーシティと機会均等		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取組み
		詳細編9.2 ダイバーシティ&インクルージョンの推進
GRI 405：ダイバーシティと機会均等 2016	405-1 ガバナンス機関および従業員のダイバーシティ	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉多様な人材の活用 ＞【役員数・管理職数(東京海上ホールディングスと主要子会社)】
		詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉人権・労働 ＞ ■基礎データ
	405-2 基本給と報酬総額の男女比	詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉人権・労働 ＞［2023年度男性の賃金に対する女性の賃金の割合※(東京海上ホールディングス)および(東京海上日動)］
人権アセスメント		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取組み
		詳細編9.1 人権の尊重
GRI 412：人権アセスメント 2016	412-1 人権レビューやインパクト評価の対象とした事業所	詳細編9.1.2 人権デューディリジェンス
	412-2 人権方針や手順に関する従業員研修	詳細編9.1.1 人権尊重の周知・浸透 ＞ ■グループ内での人権尊重、■人権啓発に関するモニタリングプロセス(東京海上日動)
		詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉人権 ＞【 人権啓発研修 受講割合(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】
		詳細編15 サステナビリティデータ集 ＞ ◉人権 ＞【人権啓発研修 研修時間(東京海上日動)】
地域コミュニティ		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域(マテリアリティ)における主な取組み
		詳細編11.2 商品・サービスを通じた地球環境保護
		詳細編10.1 モビリティ社会への対応
		詳細編14 企業市民活動>◉医療・介護

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
GRI 413：地域コミュニティ 2016	413-1 地域コミュニティとのエンゲージメント、インパクト評価、開発プログラムを実施した事業所	詳細編11.2 商品・サービスを通じた地球環境保護 ＞ ◉「Green Gift」プロジェクト（森を守る活動） マングローブ植林 ＞ ■マングローブ植林による経済価値と地域社会にもたらした影響
		詳細編12未来世代への育成支援 ＞ ◉世界中に広がる「未来世代」へのプロジェクト
		詳細編10.1 モビリティ社会への対応
		詳細編14 企業市民活動 ＞ ◉医療・介護
サプライヤーの社会面のアセスメント		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編13.8.2 外部委託管理に関する方針
GRI 414：サプライヤーの社会面のアセスメント 2016	414-1 社会的基準により選定した新規サプライヤー	詳細編13.8.2 外部委託管理に関する方針【東京海上日動では、「外部委託先選定基準」「情報セキュリティ管理態勢基準」に沿って新規委託先を選定しています】
顧客プライバシー		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編13.6 情報セキュリティ 詳細編13.7 サイバーセキュリティ
GRI 418：顧客プライバシー 2016	418-1 顧客プライバシーの侵害および顧客データの紛失に関して具体化した不服申立	詳細編13.6.2 情報セキュリティの取組み ＞ ・情報漏えい等のインシデント発生時の対応
社会経済面のコンプライアンス		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	詳細編 9.1.1 人権尊重の周知・浸透 ＞ ■ホットライン（内部通報窓口）
		詳細編13.3.3 ホットライン制度（内部通報制度）
		詳細編13.3.4 腐敗防止の取組み
GRI 419：社会経済面のコンプライアンス 2016	419-1 社会経済分野の法規制違反	詳細編 13.4.3 定性的リスク管理

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所【省略の理由】
商品・サービス提供におけるESG促進※		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編13.8 バリューチェーンでのサステナビリティ ＞ 13.8.3 商品・サービス提供によるESG促進の調査・研究、13.8.4 商品・サービス提供によるESG促進の取組み
クリーンエネルギー開発※		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編6.2 グリーン・トランスフォーメーションの推進 ＞ 6.2.2 クリーンエネルギーの普及促進ソリューションの提供
サステナブル投資※		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編5.4 環境・社会リスクへの対応
		詳細編13.8.5 サステナブル投資の調査・研究13.8.6 サステナブル投資の運用方針・体制、13.8.7 サステナブル投資の取組み事例
災害対策・交通安全※		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編7.1 自然災害への対応
		詳細編10.1 モビリティ社会への対応
「治療」「家計」「長生き」「健康」にわたる総合的な保険サービス※		
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	本編4 8つの重点領域（マテリアリティ）における主な取組み
		詳細編8.2 安心・安全な社会づくりへの貢献

※GRI項目別スタンダードの開示事項に含まれていないマテリアルな項目

ISO26000に関する認識

東京海上グループでは、サステナビリティ課題ごとに、それぞれの機能を担っている部門が取組みの推進を担当しています。ISO26000の中核主題（組織統治、人権、労働慣行、環境、公正な事業慣行、消費者課題、コミュニティへの参画）を参考にしながら、自社のサステナビリティ課題の重要性評価を行い、改善に取り組んでいます。課題ごとのマネジメント体制に関しては、本レポートの各項に記載しています。

ISO26000中核主題・課題		マネジメント要素		対応する記載
人権	デューディリジェンス・人権に関する危機的状況・加担の回避・差別及び社会的弱者	インパクトに関する考え方		詳細編5.2 人権に対する基本的な考え方・方針
		マネジメント手法	方針・コミットメント	サステナビリティ憲章・健康憲章（人権尊重） 詳細編5.2 人権に対する基本的な考え方・方針
			目標およびターゲット	詳細編9.1.1 人権尊重の周知・浸透
			責任と経営資源	詳細編9.1.1 人権尊重の周知・浸透
			苦情処理メカニズム	詳細編9.1.1 人権尊重の周知・浸透 ＞ ■ホットライン（内部通報窓口） 詳細編9.1.3 救済・苦情処理メカニズム
			具体的な措置	詳細編9.1.1 人権尊重の周知・浸透 詳細編9.1.2 人権デューデリジェンス
労働慣行	雇用及び雇用関係・労働条件及び社会的保護・社会対話・労働における安全衛生・職場における人材育成及び訓練	インパクトに関する考え方		詳細編8.1 健康経営の推進 詳細編9.2 ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョンの推進 詳細編9.3 人材の育成・活躍推進
		マネジメント手法	方針・コミットメント	サステナビリティ憲章・健康憲章（人権尊重）
			目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域（マテリアリティ）の進捗状況
			責任と経営資源	詳細編8.1.1 健康経営推進の考え方 詳細編9.2.2 DE&I推進体制
			苦情処理メカニズム	詳細編9.1.1 人権尊重の周知・浸透 ＞ ■ホットライン（内部通報窓口） 詳細編9.3.3 社員との対話
			具体的な措置	詳細編8.1 健康経営の推進 詳細編9.2 ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョンの推進 詳細編9.3 人材の育成・活躍推進

ISO26000中核主題・課題		マネジメント要素		対応する記載
環境	汚染の予防・持続可能な資源の利用・環境保護	インパクトに関する考え方		詳細編11.1 地球環境保護に対する基本的な考え方
		マネジメント手法	方針・コミットメント	サステナビリティ憲章・健康憲章 詳細編5.1 環境に対する基本的な考え方・方針 ＞ ◉環境経営推進体制
			目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域（マテリアリティ）の進捗状況
			責任と経営資源	詳細編5.1 環境に対する基本的な考え方・方針 ＞ ■環境経営推進体制
			苦情処理メカニズム	詳細編5.1 環境に対する基本的な考え方・方針 ＞ ■環境経営推進体制「みどりのアシスト」
			具体的な措置	詳細編6.1.3 気候変動対応を実践する取組み ＞ ◉事業活動における環境負荷低減 ＞ ■紙使用量削減の取組み、■水の有効活用、■廃棄物のリサイクル推進
	気候変動緩和及び適応	インパクトに関する考え方		詳細編6.1 気候変動への対応 TCFD REPORT 2024 ＞ 戦略 ＞ ❶リスクと機会の認識、❷シナリオ分析P9-18
		マネジメント手法	方針・コミットメント	TCFD REPORT 2024 ＞ CEO メッセージ P3
			目標およびターゲット	TCFD REPORT 2024 ＞ 指標と目標 P39-41 TCFD REPORT 2024 ＞ 戦略 ＞ ❹脱炭素社会への移行に向けた計画 P34
			責任と経営資源	TCFD REPORT 2024 ＞ ガバナンス P6-7
			苦情処理メカニズム	TCFD REPORT 2024（保険商品サービス・投融資・自社オペレーションでステークホルダーの見解を尊重しています）
			具体的な措置	詳細編6.1.3 気候変動対応を実践する取組み 詳細編6.2 グリーン・トランスフォーメーションの推進 TCFD REPORT 2024 ＞ 戦略 ＞ ❸気候変動戦略の実践 P19-32
	生物多様性及び自然生息地の回復	インパクトに関する考え方		詳細編11.4 自然資本・生物多様性の保全への取組み ＞ ◉東京海上グループにおける生物多様性や湿地の保全に対する考え方 TNFD REPORT 2024 ＞ 戦略 ＞ ❷自然関連の依存とインパクトの認識 P12-16
		マネジメント手法	方針・コミットメント	TNFD REPORT 2024 ＞ CEO メッセージ P4
			目標およびターゲット	TNFD REPORT 2024 ＞ 指標と目標P25-27
			責任と経営資源	TNFD REPORT 2024 ＞ ガバナンス P9-10
			苦情処理メカニズム	TNFD REPORT 2024（保険商品サービス・投融資・自社オペレーションでステークホルダーの見解を尊重しています）
			具体的な措置	詳細編11.4 自然資本・生物多様性の保全への取組み TNFD REPORT 2024 ＞ 戦略 P11-22

ISO26000中核主題・課題		マネジメント要素		対応する記載
公正な事業慣行	汚職防止・責任ある政治的関与・公正な競争・財産権の尊重	インパクトに関する考え方		詳細編13.3.4 腐敗防止の取組み
		マネジメント手法	方針・コミットメント	サステナビリティ憲章・健康憲章
				東京海上グループ コンプライアンス行動規範
			目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況
			責任と経営資源	詳細編13.3.1 コンプライアンス態勢
			苦情処理メカニズム	詳細編13.3.3 ホットライン制度(内部通報制度)
			具体的な措置	詳細編13.3.4 腐敗防止の取組み
	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		詳細編13.8 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	サステナビリティ憲章・健康憲章（人権尊重）
				詳細編13.8.1 バリューチェーンマネジメント ＞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	詳細編13.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
			責任と経営資源	本編2 サステナビリティ推進体制
			苦情処理メカニズム	詳細編9.1.1 人権尊重の周知・浸透 ＞ ■ホットライン(内部通報窓口)
				詳細編13.1.2 お客様の声への対応(運営方針❶対応)
			具体的な措置	詳細編13.1.2 お客様の声への対応(運営方針❶対応)
				詳細編13.8 バリューチェーンでのサステナビリティ
消費者課題	消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決・教育及び意識向上	インパクトに関する考え方		詳細編13.1 お客様の視点にたった品質向上
		マネジメント手法	方針・コミットメント	詳細編13.1.1 品質向上の基本的な考え方
			目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況
			責任と経営資源	詳細編13.1 お客様の視点にたった品質向上
				詳細編13.1.2 お客様の声への対応(運営方針❶対応)
				詳細編13.1.5 運営方針の浸透に向けた取組み(運営方針❹対応)
			苦情処理メカニズム	詳細編13.1.2 お客様の声への対応(運営方針❶対応)
			具体的な措置	詳細編13.1 お客様の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		詳細編13.6 情報セキュリティ 詳細編13.7 サイバーセキュリティ
		マネジメント手法	方針・コミットメント	詳細編13.6.1 情報セキュリティ管理に関する方針・規程など ＞ プライバシーポリシー
			目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況
			責任と経営資源	詳細編13.6 情報セキュリティ 詳細編13.7 サイバーセキュリティ
			苦情処理メカニズム	詳細編13.1.2 お客様の声への対応(運営方針❶対応)
			具体的な措置	詳細編13.6 情報セキュリティ 詳細編13.7 サイバーセキュリティ
	持続可能な消費	インパクトに関する考え方		詳細編13.8.4 商品・サービス提供によるESG促進の取組み ＞ ■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	サステナビリティ憲章・健康憲章
			目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況
			責任と経営資源	詳細編13.8.4 商品・サービス提供によるESG促進の取組み ＞ ■持続可能な消費のマネジメント体制
			苦情処理メカニズム	詳細編13.1.2 お客様の声への対応(運営方針❶対応)
			具体的な措置	詳細編8.2.4 貧困問題への対応
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		詳細編14 企業市民活動
		マネジメント手法	方針・コミットメント	サステナビリティ憲章・健康憲章
			目標およびターゲット	詳細編1 8つの重点領域(マテリアリティ)の進捗状況
			責任と経営資源	本編2 サステナビリティ推進体制
			苦情処理メカニズム	詳細編3 ステークホルダーエンゲージメント
			具体的な措置	詳細編11.5 地球環境保護に向けた企業市民活動への参画
				詳細編14 企業市民活動 ＞ ◉青少年育成やスポーツ振興 ＞ ■財団を通じた未来世代育成や国際交流、地域スポーツ振興
				詳細編14 企業市民活動 ＞ すべての人々の社会的、経済的な包含

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（2024年度）	PDF版	冊子版
サステナビリティレポート	グループのサステナビリティへの考え方や戦略をデータを交えて詳細にお伝えします。	全ての皆様	日本語：9月	●	
			英語：11月	●	
統合レポート	グループの財務情報とサステナビリティ・非財務情報の関連性を企業の中長期的な価値創造の取組みを紹介しながら、簡潔にお伝えします。	投資家の皆様	日本語：8月	●	●
			英語：9月	●	●
TCFDレポート	TCFD提言に沿って、グループの気候変動に関する取組みを包括的にお伝えします。	全ての皆様	日本語：6月	●	
			英語：7月	●	
Human Capital Report	グループの人的資本経営に対する考え方と取組みについてお伝えします。	全ての皆様	日本語：6月	●	
			英語：9月	●	

サステナビリティレポート編集方針

「東京海上グループ サステナビリティレポート2024」は、グループの2023年度の主なサステナビリティへの取組みについて、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2024」は、サステナビリティの考え方や戦略のほか、8つの重点領域(マテリアリティ)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2024」を発行しています。

統合レポート 2024

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。

  「詳細編 データ」の各指標に関しては、各指標の「データ算定範囲」で算定の対象組織を開示しています。

  ※東京海上日動、日新火災、東京海上日動あんしん生命、東京海上アセットマネジメント等で、有価証券報告書に代表的な会社を一覧表示しています。

- **報告期間**

  2023年度(2023年4月1日～2024年3月31日)の活動内容を中心にご報告していますが、より正確な情報をお伝えするため、一部についてはそれ以外の期間の活動についてもご報告しています。

- **報告期間中の主な変更**

  なし

発行時期

- 前回：2023年9月
- 今回：2024年9月30日
- 次回：2025年9月(予定)

サステナビリティレポートについてのお問い合わせは、下記までご連絡ください。

東京海上ホールディングス株式会社　経営企画部サステナビリティ室

〒100-0004　東京都千代田区大手町2-6-4　常盤橋タワー
Tel. 03-6704-4549
e-mail ／ CSR@tokiomarinehd.com

TOKIO MARINE



東京海上ホールディングス株式会社
東京都千代田区大手町2-6-4 常盤橋タワー 〒100-0004
Tel.03-6704-7700（代表）