

# 社会の信頼に応える品質

## 高い品質で社会の信頼に応える

MS&ADインシュアランス グループは、社会から必要とされる企業グループであり続けるため、お客さまをはじめステークホルダーの期待やニーズに耳を傾け、商品・サービスの品質向上に活かしていくことが重要と考えています。

ステークホルダーの声を聴くさまざまな仕組みを備え、経営レベルでの議論のもと、わかりやすい商品説明や先進技術を用いた利便性の高い手続の提供、高齢者・障がい者など、多様なお客さまニーズにお応えする取組み、社員のスキルアップなど、品質向上と業務の改善に取り組み続け、皆さまからの信頼に応えていきます。

## ステークホルダーとのコミュニケーションを活かした品質向上

当社グループでは、「MS&ADインシュアランス グループ お客さまの声対応基本方針」を定め、お客さまをはじめとするスークホルダーの声をお聴きする仕組みや機会を設け、商品・サービスの品質向上や、コンプライアンス、人権尊重、環境への取組みなどに活かしています。



➤ [ステークホルダー・コミュニケーション](#)

## お客さまの声をお聴きする仕組み

MS&ADインシュアランス グループでは「お客さまの声対応基本方針」を策定し、お客さまからいただく「相談」「要望」「苦情」などのさまざまな声を広く受け止め、品質向上に活かすことを定めています。グループ国内保険会社では、この基本方針にもとづき、お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供するために、お客さまの声を業務改善に活かしています。

➤ [MS&ADインシュアランス グループ お客さまの声対応基本方針](#)

これらの改善に向けた取組みの内容・結果等については、オフィシャルWebサイトで順次公表し、お客さまにも改善状況をご覧いただけるようにしています。

## お客さま第一の業務運営方針

グループ国内保険会社5社では、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らし、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定し、公表しています。なお、本方針は、消費者庁等で構成する消費者志向経営推進組織が呼びかける「消費者志向自主宣言」の枠組に沿っています。

方針は、各社のオフィシャルWebサイトをご覧ください。

### <お客さま第一の業務運営方針>

- [三井住友海上火災保険株式会社](#)
- [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)
- [三井ダイレクト損害保険株式会社](#)
- [三井住友海上あいおい生命保険株式会社](#)
- [三井住友海上プライマリー生命保険株式会社](#)

## お客さま第一の業務運営に関する具体的取組

当社グループでは、「社会の信頼に応える品質」に向け、「お客さま第一」に高い価値観を置いた業務運営の徹底に取り組んでいます。グループ国内保険会社5社では、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組みを実践し、定期的に取り組状況と取組みを客観的に評価する指標（KPI）を公表しています。

具体的な取組状況は、各社のオフィシャルWebサイトをご覧ください。

### <お客さま第一の業務運営に関する取組状況～2019年度概況～>

- [三井住友海上火災保険株式会社](#)
- [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)
- [三井ダイレクト損害保険株式会社](#)
- [三井住友海上あいおい生命保険株式会社](#) PDF
- [三井住友海上プライマリー生命保険株式会社](#) PDF

< 取組例 >

<p><b>MS</b> <b>AD</b> <b>MSA生命</b></p> <p>契約におけるお客さまの 利便性を高める取組み</p>	<p>保険やサービスに関する情報をさまざまなお客さまへ届ける仕組みや、より便利でわかりやすい手続方法等を開発・提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険料スマホ決済サービスを導入  (MS、AD)</li> <li>・Web 申込みで完結する契約手続 (MS、AD)</li> <li>・タブレット等を活用したペーパーレス契約手続 (MS、AD、MSA生命)</li> <li>・LINE での保険商品に関する情報発信 (AD)</li> <li>・お客さま向け商品解説動画を拡充 (MS、AD)</li> </ul>
<p><b>MS</b> <b>AD</b></p> <p>自然災害における迅速・ 丁寧なお客さま対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地震、台風、洪水、豪雪など、災害の規模に応じて事故受付センターと保険金お支払センターの要員・運営体制を強化し、迅速に保険金をお支払いすることにより、お客さまの一日も早い生活再建を支援</li> <li>・さらなる品質向上と対応の迅速化のため、ペーパーレス（書類PDF化）の業務フローを整備</li> <li>・LINEやメールによる災害発生時のお見舞いや保険金請求に関する情報発信</li> </ul>
<p><b>グループ共通</b></p> <p>保険金お支払いの審査</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険金支払いに該当しないと判断した事案のうち一定の条件に該当するものは、社外の弁護士等の有識者で構成される審査会で審査</li> <li>・三井住友海上とあいおいニッセイ同和損保は、審査件数や審査事例をWebサイトで開示</li> </ul>
<p><b>グループ共通</b></p> <p>「お客さまの声」を活かした 業務改善の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「MS&amp;ADインシュアランス グループ お客さまの声対応方針」にもとづき、お客さまの声（相談、要望、苦情など）を集約・一元管理して分析し、業務改善につなげる取組みを積極的に実施。改善に向けた取組みの内容・結果は、Web サイトで順次公開</li> <li>・お客さま対応に関する国際標準規格である「ISO10002（品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針）」の自己適合宣言を実施。お客さまの声を踏まえたサービス改善を継続的に実施</li> </ul> <p><a href="#">お客さまの声対応基本方針</a></p>
<p><b>HD</b></p> <p>「お客さまアンケート」に基づく お客さま満足度をKPI※に定める (※) 取組みを定量的に評価するための指標</p>	<p>グループ国内保険会社5社の「お客さま第一の業務運営」に関する取組みの定着度を測る指標のうち、「お客さまアンケート」（ご契約時・保険金支払時）におけるお客さま満足度をグループのサステナビリティに関わる指標（社会の信頼に応える品質）の一つとして設定</p> <p><a href="#">目標と取組実績「ご契約時のアンケートにおけるお客さま満足度」「保険金支払時のアンケートにおけるお客さま満足度」</a></p>
<p><b>グループ共通</b></p> <p>「お客さま第一」の価値観の 社員・代理店への浸透</p>	<p>「お客さま第一」の価値観が企業文化として定着するよう、社員・代理店への教育等の機会を通じて意識を浸透させ、風土を醸成</p> <p>&lt; 社員向け &gt;</p> <p>職場ミーティングの実施、各部門におけるスキルアップを目的とした研修・コンテストの開催</p> <p>&lt; 代理店向け &gt;</p> <p>各種研修及びインターネットを使った学習機会の提供、「代理店品質認定制度」を通じた品質向上に対する動機付け</p>

## 先進技術を活用した品質向上

多様なお客さまニーズに高いレベルでお応えするために、先進的なICT等の技術を活用した商品・サービスの開発とAI（人工知能）、ビッグデータ、音声認識などの新技術を駆使した業務フローの変革に向け、さまざまな取組みを行っています。

### < 取組例 >

<div style="text-align: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">AD</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">MD</span> </div> <p>お客さまの利便性向上</p> </div>	<p>より迅速に保険商品・サービスを提供するため、AIやチャットボット機能を活用した支援アプリ・サービスを開発・提供</p> <p>「LINE」を活用したロードサービスの提供 (MS/AD) </p> <p>AIを活用した自動車保険見積書作成支援アプリの開発 (MS) </p> <p>AI-OCRによる自動車保険見積もりサービスの開発 (MD) </p> <p>チャットボットによる傷害保険請求サービスを開始 (AD) </p>
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; margin-bottom: 5px;">MSA生命</div> <p>お客さま対応の品質向上</p> </div>	<p>代理店・募集人の販売力向上や社員の指導力向上のため、スマートフォンで撮影した動画をもとに、AIが話し手の表情・感情・声など第一印象を分析し、レポートを作成するセルフトレーニングツール「AIロープレ」の利用を開始</p> <p>表情や感情、声から印象を見える化「Com AnalyzerTM」利用開始 </p>
<div style="text-align: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">AD</span> </div> <p>事故対応の高度化</p> </div>	<p>AI技術やテレマティクス技術の活用により、事故状況を自動かつ正確に文章や図で説明する仕組み。これによりお客さまのご負担を軽減し、事故対応をスムーズに行うことができる</p> <p>AIがドライブレコーダー映像から事故状況を自動で説明するシステムの導入について (MS) </p> <p>テレマティクスを活用した新たな損害調査システムを導入 (AD) </p>
<div style="text-align: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">MS</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">AD</span> </div> <p>保険金支払業務の高度化</p> </div>	<p>フランスのスタートアップ企業であるシフトテクノロジー社が提供する、保険金不正請求検知ソリューションの運用を開始</p> <p>不正請求検知ソリューションの運用拡大 (MS/AD) </p>
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; margin-bottom: 5px;">グループ共通</div> <p>情報セキュリティ管理の強化</p> </div>	<p>技術の進展に伴い、高まるサイバーリスクに備え、安定的にサービスの提供が行えるよう、「MS&amp;ADインシュアランスグループ情報セキュリティ管理基本方針」のもと、グループで一貫したシステムセキュリティ管理を実施。また、社内規程の整備や社員への教育等を通じて、強固な情報管理態勢の構築に向けた取組みを推進</p> <p>情報セキュリティ</p>

## 社外からの評価

---

- > 2019年度「IT賞（顧客・事業機能領域）」の受賞について 
- > IT協会主催の「2019年度（第20期）カスタマーサポート表彰制度」において「特別賞（IT活用賞）」を受賞（MS） 
- > HDI格付けベンチマークの「問合せ窓口」「Webサポート」で最高評価の「三つ星」を獲得（MS） 
- > HDI公開格付け調査「問合せ窓口」格付けで最高評価の「三つ星」獲得（AD） 
- > 日本初！HDI 七つ星認定を取得（AD） 
- > 通販型損保で唯一 HDI「五つ星認証」を取得（MD） 
- > HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口」「モニタリング」「Webサポート」で最高評価の三つ星を獲得（MSA生命） 

# MS&ADインシュアランスグループ お客様の声対応基本方針

## MS&ADインシュアランスグループ お客様の声対応基本方針

MS&ADインシュアランスグループは、経営理念にもとづき、すべてのお客様の声に対して迅速・適切・真摯な対応を行い、お客様満足度の向上に寄与するため、以下の行動指針に沿って取り組みを推進していきます。

### 1. 定義

#### (1) お客様の定義

本方針におけるお客様の定義は、「MS&ADインシュアランスグループのあらゆる活動に関わるお客様」をいい、個人・法人等を問いません。

#### (2) お客様の声の定義

本方針におけるお客様の声の定義は、「お客様から寄せられたすべての声（問い合わせ、相談、要望、苦情、紛争、おほめ、感謝等）」とします。このうち、苦情の定義は、「お客様からの不満足の表明」とします。

### 2. 行動指針

#### (1) 基本姿勢

- ①全役職員は、お客様から寄せられたすべてのお客様の声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行います。
- ②全役職員は、お客様の声は「お客様の信頼を確保し、事業の成長を実現し、さらなる品質向上を実現するために重要な情報である」と認識します。
- ③全役職員は、お客様の声に関する情報を収集分析し、苦情の低減に努めると同時に、品質の向上・お客様満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

#### (2) お客様の声対応管理態勢

- ①グループ国内保険会社は、「MS&ADインシュアランスグループ 経営理念」および「MS&ADインシュアランスグループ お客様の声対応基本方針」に則り、各社の業務実態を踏まえた、お客様の声に関する対応方針を定めます。
- ②グループ国内保険会社は、お客様の声の対応に関する取り組みおよび個別具体的な対応については、規程およびマニュアル等に規定します。
- ③その他のグループ会社は、必要に応じて、お客様の声の対応に関する態勢を構築し、適切に運営します。

## ダイバーシティ & インクルージョンの推進

MS&ADインシュアランスグループは、仕事を通じて成長し、能力を発揮できる機会をすべての社員に対して提供していくことが企業競争力の向上につながると考えています。中期経営計画「Vision 2021」においては、社員がいきいきと活躍できる経営基盤づくりを重点取組と位置付け、経営数値目標としてダイバーシティ&インクルージョンの主要業績指標（KPI）を設定するなど、グループ総合力の源泉として取組みを推進しています。

> ダイバーシティ & インクルージョン

### 「ダイバーシティ & インクルージョン（D&I）推進レポート」を発行

グループ共通

当社グループとしての「D&I推進レポート」を発行し、オフィシャルWebサイトに公開しています。本レポートでは、当社グループとしてのD&Iの方向性とグループ各社がめざす共通の取組みを提示し、グループ各社におけるD&Iの具体的な施策を紹介しています。

<ダイバーシティ & インクルージョン（D&I）推進レポートコンテンツ>

D&I推進レポート2019

>

- ・グループCEOメッセージ
- ・MS & ADグループのD&I推進
- ・グループの現状数値・目標数値
- ・女性活躍推進の制度・取組
- ・グローバル人材活躍
- ・障がい者活躍、LGBT支援、シニア活躍
- ・ワーク・ライフ・バランス（働き続けられる制度・取組）
- ・D&I推進のための環境整備
- ・役員メッセージ（ダイバーシティ & インクルージョン担当）
- ・政府・官公庁からの主な各種受賞歴



> 目標と取組実績「女性管理職比率」「男性育児休業取得率」

> ESGデータ・資料 「役員における女性の割合と人数」「管理職における女性の割合と人数」

## 社員が働き続けられる制度・取組み

グループでは、社員が仕事と生活を両立させながら、働きがい・成長を実感し、健康にいきいきと働くことができるための諸制度を整備しています。

出産や育児、介護などのライフイベントをきっかけにキャリアを断念したり、退職を選択せざるを得ない社員を出さないために、それぞれのライフステージの幅広いニーズにあった制度の充実に努めています。産前・産後休暇、育児休業、子の看護休暇や介護休暇、介護休業などはすべて法定以上となっています。

<主な取組み>

ライフステージ	主な制度	支援施策
結婚		
妊娠～出産	[グループ共通] ・勤務地域変更制度 ・退職後の希望復職制度	[グループ共通] ・産前・産後休暇 [グループ共通] ・出産・育児ハンドブック
育児	[グループ共通] ・育児休業	
復職	[グループ共通] ・在宅勤務 ・勤務地域変更制度 ・退職後の希望復職制度	[グループ共通] ・短時間・フレックス勤務制度 ・時間外労働の免除・制限 ・子の看護休暇 [MS・AD・MSA生命] ・育児後復職者座談会 [AD] ・企業主導型保育園 ・事業所内保育所 [MSP生命] ・育児復職予定者座談会
介護		[グループ共通] ・介護休業・休暇 ・短時間勤務制度 [グループ共通] ・仕事と介護の両立支援ハンドブック ・介護と健康の外部相談窓口

## 「30%ClubJapan」にメンバー登録

HD

2019年5月に女性役員輩出に向けた世界的なキャンペーンである「30% Club Japan」に、グループCEOが加入しました。当社はジェンダーダイバーシティが企業の対応すべき喫緊のビジネス課題であり、意思決定層の多様性が重要であると考え、グループの女性役員育成に向けて、取組みを進めています。

[「30%ClubJapan」にメンバー登録しました](#) 

## アスリート支援を通じた共生社会の実現の取組み

MS AD MSA生命 MSP生命

スポーツ界の第一線で活躍する選手の育成・支援及び、パラスポーツの団体への協賛や全国各地で行われる大会の応援等、パラスポーツ支援の取組みを通じ、多様な人材が活躍できる共生社会の実現に取り組んでいます。その一環として仕事と競技を両立できる環境を整備すべく、障がい者を含むスポーツ選手の採用を行っており、オリンピック、パラリンピック、デフリンピック、世界選手権などの国際大会に出場するアスリート社員が多数在籍しています。



写真：毎日新聞社/アフロ



©JEF UNITED



- > [三井住友海上×スポーツ](#)
- > [あいおいニッセイ同和損保スポーツ応援サイト「AD Challenge Support」](#)
- > [三井住友海上あいおい生命 スポーツの振興・支援](#)

## 社外からの評価

- > 令和元年度「なでしこ銘柄」に選定 [PDF](#)
- > 令和元年度「女性が輝く先進企業表彰」で「内閣府特命担当大臣（男女共同参画）表彰」を受賞 [PDF](#)
- > 3年連続でスポーツ庁による「スポーツエールカンパニー」に認定 [PDF](#)
- > スポーツ庁「スポーツエールカンパニー」に認定されました [PDF](#)
- > 令和元年度「東京都スポーツ推進モデル企業」に決定～5年連続の認定により、唯一の「殿堂入り」 [PDF](#)
- > 「第5回ホワイト企業アワード」ダイバーシティ&インクルージョン部門を2年連続受賞 [PDF](#)
- > 上記以外は、「ダイバーシティ&インクルージョン（D&I）推進レポート」を参照

## 自ら学び自ら考え、チャレンジし、成長し続ける社員に

私たちを取り巻く社会が大きく変化しており、働く社員も多様化しています。

社員全員が成長し活躍するためには、社員が「働きがい・やりがい」を持って、健康でいきいきと、目標達成に向けて創意工夫しながら業務に取り組むことが重要で、その結果、個人・組織がともに成長し、社会からの期待に一層応えていくことができます。

MS&ADインシュアランスグループは、社員一人ひとりがプロフェッショナルリズムを高め、現状に満足せずに革新を追求し、組織としての総合力を最大化できるよう人財※育成に取り組んでいます。

(※) 当社グループでは、一人ひとりを大切にするという想いをこめて、「人材」ではなく「人財」と表記しています。

### めざす社員像

めざす社員像を「自ら学び自ら考え、チャレンジし、成長し続ける社員」と定め、グループ国内保険会社では、社員が誇りと働きがいを持って、プロフェッショナルとして働くために、「研修」「OJT※」「自己研鑽」などの施策を通じた教育・支援を行っています。また、受講者の利便性に配慮した「eラーニング」についても全社員必修コースをはじめ、多様なメニューを提供しています。

具体的には、目標管理制度を通じ、社員一人ひとりがキャリアビジョンを描き、その実現に向けて新たな取組みや能力・スキルの強化を行っています。上司は、目標チャレンジ面接でのキャリア対話（キャリアビジョンシートを活用した部下との対話）等により、キャリアビジョンの実現に向けた支援を行うとともに、上司・部下間のコミュニケーション強化を図っています。

(※) On the Job Training：職場内教育

#### < 人財育成体系の概念イメージ >



## 「個の力」の強化（個人のレベルアップ）

グループ国内保険会社では、各種研修や社外通信講座等の自己啓発の機会を提供し、社員一人ひとりの主体的な学びと成長を支援しています。

### < 取組例 >

MS&ADオープンカレッジ	課題解決力等のビジネススキルを習得する集合研修
トレーニー制度	社員の希望により、他部門や他の会社の業務を短期間体験する社内制度。グループ一体感のさらなる醸成、コミュニケーション強化を推進  ESGデータ・資料（トレーニー制度参加人数）
ポストチャレンジ制度	自らのキャリア形成を考える社員がその内容や希望を会社に伝え、その実現に向け、チャレンジすることができる公募制度。社員の自律的キャリア形成を実現する取組み

[▶ 「グッドキャリア企業アワード2019」イノベーション賞 !\[\]\(3b71157eab31889e641f7620692f0b92\_img.jpg\)](#)

## 「組織力」の強化（チームワーク強化）

組織（職場）の成果を最大化していくため、各層を対象とした各種研修を実施し、各層の意識・行動改革に努めています。

### < 取組例 >

新入社員研修	多様性を尊重した公正・公平な人財採用を実施し、入社後はスムーズに職場に溶け込み、職場経験を活かしながら、必要な知識やスキルを習得するための「OJT体制」を整備
管理職向け研修	アンコンシャス・バイアス（無意識の偏見）を理解し、自らのバイアスに気づいてコントロールする方法を学ぶ研修や、人財育成全体を支える「マネジメント力」と「職場のコミュニケーション力」の強化の取組み
女性社員向け研修	女性の活躍推進に積極的に取り組むため、女性社員に向けた研修・制度を充実（女性リーダースクール、女性マネジメントセミナー、メンター制度など）

[▶ 「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言に賛同 !\[\]\(7453c0f29ed3a7dcecf77fe714fbbf84\_img.jpg\)](#)

[▶ 「グッドキャリア企業アワード2019」イノベーション賞 !\[\]\(15d3dfb11951c9197b3fa51927099453\_img.jpg\)](#)

## プロフェッショナル人財の育成

デジタル化の進展や新しいリスクの発現等、社会構造の変化に対応するため、専門スキルを持った人財やグローバルに活躍できる人財を計画的に育成しています。

<p>グローバル人財の育成</p>	<p>国際感覚と専門性を備えたスペシャリストを育成するため、世界各地と日本の中で社員が相互交流し、切磋琢磨する仕組みを整備</p> <p>&lt;研修・制度の例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・海外研修・派遣制度（海外現地法人、海外保険会社等でビジネススキルを学ぶ）</li><li>・グローバルトレーニー制度</li><li>・海外拠点からの本社への出向制度</li><li>・MS&amp;ADガレージプログラム（※）</li></ul> <p>（※）投資家やベンチャー企業が集まるシリコンバレーに、国内外のグループ会社の社員が出張し、自国で解決できないビジネス課題を解決できる先進技術や新しいサービスの発掘を支援するプログラム</p> <p>ESGデータ・資料（グローバルトレーニー制度等 参加人数）</p>
<p>デジタルライゼーション※を担う人財の育成</p>	<p>デジタルを活用した新しいビジネスモデルの創造やデータサイエンティストといった、さまざまなデジタル人財の育成を目的とした研修プログラムを提供</p> <p>&lt;研修・制度の例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・MS&amp;ADデジタルアカデミー</li><li>・MS&amp;ADデジタルカレッジfrom京都</li><li>・新人データサイエンティスト向け研修</li></ul> <p>（※）デジタル技術によるプロセス・サービス等の効率化・利便性向上にとどまらず、当社グループのビジネス全体の変革につなげる取組み</p> <p>AIプログラミング学習サービスを開発・提供している企業等との業務提携によりリニューアルした「データサイエンティスト育成支援サービス」を導入(AD) </p>
<p>アクチュアリー資格取得の支援</p>	<p>商品開発、リスク管理等に確率・統計等の手法を駆使する数理のプロフェッショナルである人財育成として、日本アクチュアリー会が実施する資格試験への挑戦を奨励・支援</p> <p>ESGデータ・資料（アクチュアリー人数）</p>

## 未来を支える人財育成（インターンシップ）

---

産学連携による人財育成の観点からインターンシップを実施し、グループワークや職場体験を通じて損害保険の意義・魅力を深く知る機会とし、学生の成長に貢献しています。

また、これらの独創的なインターンシッププログラムが他社の模範となる取組みと評価され、株式会社マイナビが運営事務局をつとめる「学生が選ぶインターシップアワード」において、優秀賞を受賞しました。

（2018年度三井住友海上、2019年度あいおいニッセイ同和損保）

「学生が選ぶインターシップアワード」で優秀賞を受賞(2019年度) 

あいおいニッセイ同和損保では、2019年8月よりデータサイエンスに興味のある大学生・大学院生等を対象とするインターンシップを開始しました。

データサイエンティストの育成・採用を強化 

## 働き方改革と健康経営

少子高齢化が進み、企業が事業を継続するための労働力の確保が大きな課題となっています。

また働く社員が健康であることは、社員自身のQOL（Quality of Life：生活の質）の向上のみならず、MS&ADインシュアランスグループの経営理念の実現にとって欠かせない要素です。

当社グループは、さまざまな価値観を持つ多様な人財が働ける場を提供し、働きやすさ・やりがいを感じながら生産性を高めていく「働き方改革」を推進するとともに、社員一人ひとりの心身の健康を保持・増進するため、健康や安全に配慮した職場環境づくりに取り組んでいます。

### 働き方改革の推進

働き方改革は、働く場所や時間の多様化、社員の役割改革、長時間労働防止の工夫など、多岐にわたって進めています。当社グループでは、2016年度から働き方改革を推進し、「原則19時前退社」や「休暇取得の促進」、「業務の効率化」などによる労働時間の削減とともに、社員一人ひとりの専門性向上と多様な能力を活かすマネジメントの実践等により生産性向上に取り組んでいます。また、コロナ禍では多くの社員が在宅勤務やデジタルツールを活用したリモートワークや一日の勤務時間を変更できるシフト勤務、半日単位及び時間単位の有給休暇制度などを活用しました。今後も以前の働き方や環境にもどることなく、時間や場所を効率的に活用する柔軟な働き方を推進していきます。

働く場所・時間の多様化	固定化していた働く場を多様化し、社員一人ひとりの多様な働き方を推進 <取組例> ・リモートワークの推進（シンククライアントパソコンの配備、Web会議システムの活用） ・在宅勤務制度、サテライトスペースの活用 ・時差出勤制度、シフト勤務制度、短時間勤務制度
役割変革の取組み	社員一人ひとりが一段上の業務を遂行し、さらに生産性を高め競争力を強化するよう、社員の意識・行動の変革を推進
長時間労働の防止	長時間労働を防止することで、社員一人ひとりの健康を守り、仕事と生活の両立実現を支援 <取組例> ・原則19時前退社 ・「退社時間宣言カード」により退社時間等を職場内に共有し、時間のメリハリの意識を醸成 ・パソコン操作時間が一定時間を越えた社員に対して、産業医による面接指導を実施
有給休暇取得推進	定例休暇の事前計画を立て、定期的な取得実績を確認することにより取得を促進  目標と取組実績 「年次有給休暇取得日数」 ESGデータ・資料（有給休暇取得率・取得日数）

## 社員の健康保持・増進

社員一人ひとりの心身の健康保持・増進と、より良い職場環境づくりに取り組んでいます。

<p><b>健康増進のサポート</b></p>	<p>健康や生活習慣の改善を意識した行動（=セルフケア）に取り組めるよう、そのきっかけとなるキャンペーンの展開や各種サポートを実施</p> <p>&lt;取組例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自社アプリ「ココカラダイアリー」の活用推進による日常の生活習慣見直し</li> <li>・ 食事キャンペーン、ウォーキング企画、健康ポイント制等の企画、禁煙支援（遠隔治療費用補助）などの提供</li> <li>・ スニーカー通勤奨励、階段昇降（2UP3DOWN運動、階段の消費カロリーステッカー表示）など</li> </ul>
<p><b>健康リテラシーの向上</b></p>	<p>健康増進に必要な生活習慣やメンタルヘルス等の知識・スキル習得に向けた環境を整備</p> <p>&lt;取組例&gt;</p> <p>eラーニング、トップアスリートによる運動推進動画、心身の健康・食生活・運動・睡眠・喫煙など生活習慣に関する情報提供、巡回健康相談や階層別研修等での健康教育の提供を実施</p>
<p><b>メンタルヘルス・ケア</b></p>	<p>健康管理センターや社員相談室を設置し、社員のメンタルヘルスをケア。また、ストレスチェックをグループ統一で実施し、メンタル不調の未然防止の仕組みを強化するとともに、集団分析の結果を、より良い職場環境づくりに活用</p> <p>&lt;取組例&gt;</p> <p>予防活動：研修・eラーニング・ストレスチェック・職場巡回健康相談</p> <p>疾病者への支援：療養中の相談</p> <p>復帰支援：回復期の復帰準備等</p>
<p><b>治療・療養との両立支援制度</b></p>	<p>病気、ケガの治療・療養と仕事の両立を支える制度を整備※</p> <p><b>【休暇制度】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎年、有給休暇（最長32日間）を付与。残余日数は20日を限度として繰り越し、治療・療養のために連続して休暇取得が可能</li> <li>・ 繰り越した休暇の残余日数は、累計65日を限度として積み立て、私傷病の治療・療養等のために連続して休暇取得が可能</li> </ul> <p><b>【支援制度】</b></p> <p>傷病等による制約がある場合、在宅勤務や時短勤務、私有車通勤等が可能</p> <p>（※）事業会社・社員区分等により、取得・積立できる休暇や日数、支援制度は異なる</p>

## 安全に配慮した職場づくり（労働安全衛生法遵守）

グループ国内保険会社では、労働安全衛生法に基づく衛生委員会を設置し、月1回健康障害の防止や健康の保持増進に関する事項を調査・審議するなど、安全に配慮した職場づくりに取り組んでいます。

<p>グループ統一 健康診断制度</p>	<p>全国各地の従業員が均質な健康診断・結果判定を受けられるよう、MS&amp;ADホールディングスが主体となってグループ統一の健康診断制度を運営。健康診断結果により事後措置が必要な社員には、産業医や産業看護職による保健指導や受診勧奨等のフォローアップを実施</p> <p><a href="#">ESGデータ・資料（健康診断受診率）</a></p>
<p>職場環境整備</p>	<p>社員の業務効率アップと心身の健康の確保につなげるため、照明、換気、温度湿度、騒音や人間工学に配慮した快適な職場環境を整備</p>
<p>労働災害発生の防止</p>	<p>職場巡視・リスクアセスメントを実施し、転倒等事故防止に向けた必要な職場環境整備を実施。また、社有車を使用するグループ保険会社では、事故発生状況を管理し、社有車の安全運転管理規則に則り、安全運転のための取り組みを実施</p> <p><a href="#">ESGデータ・資料（労災申請件数）</a></p>

## 社員とのコミュニケーション

社員一人ひとりが会社のめざす方向を理解し、その達成に向け意欲・能力を最大限に発揮できる環境をつくっていくことが重要と考え、そのためにさまざまな社員とのコミュニケーション機会を設けています。また、社員から寄せられた声は、経営改善や商品・サービスの品質向上に活かしています。

<p>社員意識調査 『社員満足度』</p>	<p>当社グループの全社員を対象に意識調査を定期的実施。これにより、グループの経営理念・経営ビジョン・行動指針の浸透とともに、グループの一体感が醸成されているか、社員の働きがいや成長の実感につながっているか等を確認</p> <p><a href="#">目標と取組実績 「社員満足度」</a></p>
<p>社員の声を業務改善に 活かす仕組み</p>	<p>社員が改善提案等を投稿できる掲示板を社内システム上に設置。投稿内容は本社各部署が検討し、検討結果をフィードバックする仕組みを運営</p>
<p>役員との対話</p>	<p>社員の声を経営に活かすため、社員と経営トップ層との意見交換の場を定期的に設定</p>

## 社外からの評価

- ① 「健康経営優良法人2020・大規模法人部門（ホワイト500）」に認定 
- ② 2年連続「健康経営優良法人（ホワイト500）」認定 チャットボット、RPAを活用し、顧客満足と従業員満足の両立に挑戦 
- ③ 「健康経営優良法人2020（大規模法人部門）」（ホワイト500）に認定されました 

# ESGデータ・資料

MS&ADインシュアランス グループのサステナビリティ取組に関する資料やデータを掲載しています。

■報告対象期間：

2019年度（2019年4月1日から2020年3月31日まで）

■報告対象組織とデータカバー率：

会社名	略称	国内主要連結子会社 (国内グループ)		MS&ADインシュアランス グループ (グループ)	
		対象	従業員ベース によるカバー率	対象	従業員ベース によるカバー率
三井住友海上	MS	○	77.2%	○	100%
あいおいニッセイ同和損保	AD	○		○	
三井ダイレクト損保	MD	○		○	
三井住友海上あいおい生命	MSA生命	○		○	
三井住友海上プライマリー生命	MSP生命	○		○	
MS&ADホールディングス	HD	○		○	
海外保険子会社	海外			○	
その他※	その他			○	

(※) 国内保険会社以外のグループ会社が営むリスク関連サービス事業等

## 第三者保証について

MS&ADインシュアランス グループでは、報告数値の信頼性を確保するため、環境・社会データの一部について、2015年度よりKPMGあずさサステナビリティ株式会社による第三者保証を受けています。  
今年度対象となる指標には✓マークを付しています。

## ISO26000中核主題【組織統治】

### コーポレートガバナンス

当社は、監査役会設置会社として、取締役会が適切に監督機能を発揮するとともに、独任制の監査役が適切に監査機能を発揮するものとし、双方の機能の強化、積極的な情報開示等を通じ、ガバナンスの向上に取り組みます。

- [> MS&ADインシュアランス グループ コーポレートガバナンスに関する基本方針](#)
- [> MS&ADインシュアランス グループ 内部統制システムに関する基本方針](#)
- [> MS&ADインシュアランス グループ 利益相反管理に関する基本方針](#)
- [> MS&ADインシュアランス グループ 反社会的勢力に対する基本方針](#)

#### 取締役関係（2020年6月25日現在）

取締役会の議長	会長 (社長を兼任している場合を除く)
取締役の人数	12名※1
社外取締役の人数	5名※2
社外取締役のうち独立役員に指定されている人数	5名※3
取締役における女性の人数と割合	2名／16.7%

(※1) 取締役会メンバー 平均在任期間 3.4年

(※2) 社外取締役 平均在任期間 1.8年

(※3) 業界経験をもつ社外取締役人数 2名

#### 監査役関係（2020年6月25日現在）

監査役会の設置の有無	設置している
監査役の人数	4名
社外監査役の人数	2名
社外監査役のうち独立役員に指定されている人数	2名
監査役における女性の人数と割合	2名／50%

#### 取締役・監査役の指名・報酬について

- [> 詳細はこちら](#)

## 取締役会等 開催状況

機能		2019年度開催状況	
業務執行・監督の機能	取締役会	11回 開催※1	
	ガバナンス委員会	2回 開催	
	グループ経営会議	12回 開催	
	課題別委員会		
		サステナビリティ委員会	3回 開催
		品質向上・コンプライアンス委員会	5回 開催
		グループ経営モニタリング委員会	11回 開催
		デジタイゼーション推進委員会	3回 開催
		グループシステム委員会	16回 開催
		グループ海外事業委員会	3回 開催
	リスク管理委員会	8回 開催	
監査・監督機能	監査役会	11回 開催※2	

(※1) 社外取締役 平均出席率 96.4% / 全取締役 平均出席率 98.5%

(※2) 社外監査役 平均出席率 100%

[> コーポレートガバナンスに関する詳細はこちら](#)

## 議決権の状況

区分	株式数（株）	議決権の株（個）	内容
無議決権株式	－	－	－
議決権制限株式（自己株式等）	－	－	－
議決権制限株式（その他）	－	－	－
完全議決権株式（自己株式等）	（自己保有株式） 普通株式 24,244,400	－	単元株式数100株
完全議決権株式（その他）	普通株式 567,414,500	5,674,145	同上
単元未満株式	普通株式 1,632,854	－	一単元(100株)未満の株式
発行済株式総数	593,291,754	－	－
総株主の議決権	－	5,674,145	－

## 政治献金額※

項目	対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度
一般財団法人国民政治協会 （自由民主党）	グループ連結	千円	20,600	20,600	20,700

（※）当社グループでは、社会の一員として応分の負担は必要であると考えており、法令上認められる範囲内で政治献金を行っています。

## コンプライアンス

- MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報管理基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報の共同利用に関する基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ 外部委託管理基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ 税務に関する基本方針

## スピークアップ制度（内部通報制度）※

項目	対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度
通報実績	グループ連結	件	93	164※	164

（※）2018年度に匿名での通報・相談を可能とするなどの制度を改定したことなどから、前年度に比べ通報件数は大幅に増加

[> グループ スピークアップ制度（内部通報制度）](#)

## リスク管理

[> MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針](#)

## 情報開示

[> MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針](#)

## ISO26000中核主題【消費者課題】

[> MS&ADインシュアランス グループ お客様の声対応基本方針](#)

## お客さま第一の業務運営に関する取組状況

グループ国内保険会社5社において、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組状況と、取組みを客観的に評価する指標（KPI）を公表しています。

[> 三井住友海上 !\[\]\(d26f501541fac0782db3ce69d3a22266\_img.jpg\)](#)

[> あいおいニッセイ同和損保 !\[\]\(2882299b5bcfcd346128e1e6ba5ff2e5\_img.jpg\)](#)

[> 三井ダイレクト損保 !\[\]\(80c6bed9eea3405d65d99e3946f11e9c\_img.jpg\)](#)

[> 三井住友海上あいおい生命 !\[\]\(86c2f7bc2f66706a9bd8bd95d5e850cd\_img.jpg\)](#)

[> 三井住友海上プライマリー生命 !\[\]\(a32ab9adeb5c77d1aca4fe5354a84795\_img.jpg\)](#)

## ISO26000中核主題 【環境】

MS&ADインシュアランス グループ 環境基本方針

## 事業活動におけるCO2排出量 ※

2015年に採択された「パリ協定」に賛同し、気候変動・地球温暖化に対応するため「パリ行動誓約」に署名しています。この署名を踏まえ、基準年度(2009年度)のCO2排出量（スコープ1+2計）に対して、2050年度に70%、2020年度に30%削減する目標を策定しています。働き方改革や独自の環境マネジメントシステム「MS&ADみんなの地球プロジェクト」等により、オフィスやデータセンターでの省エネルギーに地道に取り組んだ結果、大規模な自然災害が複数発生し、支払件数が大幅に増加したものの、スコープ1+2計は前年比削減することができました。その他データについても2018年度より新たに3つの項目（①スコープ3 カテゴリー3：購入したエネルギーの上流排出量、②廃棄物リサイクル総量、③廃棄物最終処分量）の第三者保証を取得し、進捗の正確な把握と取組み推進のための原因分析、改善策の検討を進めています。

（カッコ内は前年度対比）

項目	対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度	第三者保証
CO2総排出量 スコープ1・2・3	グループ連結	t-CO2	513,320 (▲0.3%)	530,821 (3.4%)	547,700 (3.2%)	
CO2排出量 (スコープ1)	グループ国内 +その他	t-CO2	18,389 (▲6.7%)	17,174 (▲6.6%)	16,284 (▲5.2%)	✓
	グループ連結	t-CO2	27,948 (6.2%)	26,161 (▲6.4%)	23,441 (▲10.4%)	✓
CO2排出量 (スコープ2)	グループ国内 +その他	t-CO2	65,196 (▲20.1%)	62,196 (▲4.6%)	57,090 (▲8.2%)	✓
	グループ連結	t-CO2	76,721 (▲18.9%)	71,950 (▲6.2%)	65,615 (▲8.8%)	✓
CO2排出量 (スコープ1+2計)	グループ国内 +その他	t-CO2	83,586 (▲17.5%)	79,370 (▲5.0%)	73,373 (▲7.6%)	✓
	グループ連結	t-CO2	104,669 (▲13.4%)	98,110 (▲6.3%)	89,055 (▲9.2%)	✓
CO2排出量 (スコープ3)	グループ連結	t-CO2	408,652 (3.7%)	432,711 (5.9%)	458,644 (6.0%)	

（※）算定対象となる活動量データ算出精度の向上のため、2018年度数値を見直しました

### スコープ3 カテゴリー別排出量（主なもの）

（カッコ内は前年度対比）

項目		対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度	第三者保証
スコープ3	カテゴリ2：資本財	グループ連結	t-CO2	39,560 (0.5%)	60,904 (54.0%)	60,720 (▲0.3%)	✓
	カテゴリ3：Scope 1、2に含まれない燃料及びエネルギー関連活動 ※1	グループ連結	t-CO2	10,434 (▲7.0%)	10,278 (▲1.5%)	17,184 ※2 (67.2%)	✓
	カテゴリ5：事業活動において生じる廃棄物	グループ連結	t-CO2	2,750 (▲6.7%)	3,463 (25.9%)	2,034 ※2 (▲41.3%)	✓
	カテゴリ6：飛行機による従業員の出張	グループ連結	t-CO2	9,740 (▲4.4%)	4,295 (▲55.9%)	10,903 ※3 (153.8%)	✓
	カテゴリ7：従業員の通勤	グループ国内+その他	t-CO2	7,489 (2.1%)	7,388 (▲1.3%)	10,078 ※2 (36.4%)	✓
	カテゴリ13：下流におけるリース資産 ※1	グループ連結	t-CO2	8,013 (-)	7,550 (▲5.8%)	7,187 (▲4.8%)	✓

(※1)算定対象となる活動量データ算出精度の向上のため、2018年度数値を見直しました

(※2)排出係数の更新に伴い、大幅に増減しています

(※3)2019年度実績で、一部算定方法を見直しました

## 環境負荷データ

## スコープ1・2 対象【グループ連結（海外含む）】

(カッコ内は前年度対比)

項目	対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度	第三者保証
電気※1	グループ連結	MWh	144,737 (▲15.8%)	142,486 (▲1.6%)	139,612 (▲2.0%)	✓
熱供給	グループ連結	GJ	62,426 (▲8.0%)	68,684 (10.0%)	63,773 (▲7.1%)	✓
都市ガス	グループ連結	千m3	2,113 (▲6.4%)	2,731 (29.3%)	2,642 (▲3.3%)	✓
LPガス	グループ連結	t	183 (▲9.7%)	151 (▲17.3%)	134 (▲11.2%)	✓
A重油	グループ連結	kℓ	58 (▲45.8%)	51 (▲12.3%)	56 (9.3%)	✓
灯油	グループ連結	kℓ	80 (▲58.4%)	50 (▲37.3%)	51 (2.5%)	✓
軽油	グループ連結	kℓ	6.5 (8.6%)	7.4 (14.6%)	7.5 (1.7%)	✓
ガソリン※1	グループ連結	kℓ	9,618 (12.0%)	8,334 (▲13.4%)	7,262 (▲12.9%)	✓
総エネルギー 使用量※1・2	グループ 連結	MWh	282,737 (▲7.3%)	277,782 (▲1.8%)	261,969 (▲5.7%)	✓
		GJ	1,017,853 (▲7.3%)	1,000,014 (▲1.8%)	943,090 (▲5.7%)	✓

(※1) 算定対象となる活動量データ算出精度の向上のため、2018年度数値を見直しました

(※2) 総エネルギー使用量のGJ・MWh換算は、温対法基準のエネルギー換算係数に基づいて算出。ただし、電力のエネルギー換算は3.6GJ/MWhを使用しています

## スコープ3 対象（主なもの）

（カッコ内は前年度対比）

項目	対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度	第三者保証
紙	グループ国内 +その他	t	11,085 (▲14.8%)	10,545 (▲4.9%)	11,080 (5.1%)	
森林認証紙利用割合	MS、AD、MSA生命	%	13.6 (▲20.9%)	12.8 (▲6.1%)	27.9 (118.4%)	
水の総使用量 ※1	グループ連結	千m3	961 (▲10.5%)	991 (3.1%)	995 (0.5%)	✓
廃棄物	グループ連結	総量	10,962 (3.9%)	10,157 (▲7.3%)	9,947 (▲2.1%)	✓
		リサイクル総量	4,804 (▲17.7%)	4,523 (▲5.8%)	4,782 (5.7%)	✓
		最終処分量	6,158 (30.6%)	5,634 (▲8.5%)	5,165 (▲8.3%)	✓
ビジネストラベル (航空機のみ) ※2	グループ連結	千人km	46,759 (3.9%)	47,127 (0.8%)	94,896 (101.4%)	✓

（※1）集計精度の向上により、2018年度の水使用量を修正しています

（※2）2019年度実績で、一部算定方法を見直しました

## 再生可能エネルギー

主要4拠点到太陽光発電設備を設置し、再生可能エネルギーの活用によるCO2排出量削減の取組みを進めています。

（カッコ内は前年度対比）

項目	対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度	第三者保証
発電量	4拠点※1	kWh	57,109 (1.6%)	57,275 (0.3%)	50,953 (▲11.0%)	✓
利用量※2	グループ連結	kWh	57,109 (1.6%)	57,275 (0.3%)	6,492,106 (-)	

（※1）三井住友海上 駿河台ビル・駿河台新館・大阪淀屋橋ビル、あいおいニッセイ同和損保 東京カスタマーセンタービル

（※2）再生可能エネルギーによる発電、2019年度は再生可能エネルギーの証書による利用（6,441,153kWh）を含む

## コスト効果

項目	対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度
電力※1	グループ連結	千円	▲414,372	▲65,503	153
ガソリン※2	グループ連結	千円	91,525	▲138,144	▲179,856
コピー用紙	グループ国内 +その他	千円	▲45,825	▲15,463	▲68,857

(※1) 当社の平均単価より算出しています

(※2) 資源エネルギー庁 石油製品価格調査ガソリン全国年間平均単価より算出しています

## サプライチェーンを通じた環境取組

環境負荷低減の取組みは、当社グループだけでなく、重要なビジネスパートナーとともに推進しています。業務で使用する物品については環境に配慮した製品を優先して購入する「グリーン購入」に取り組み、バリューチェーン一体で持続可能な社会への貢献をめざしています。また、事業活動における負荷削減とともにお客さまの利便性向上にもつながるWeb約款・eco保険証券の取組みをお客さまとともに進めています。

項目	対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度
Web約款選択率※	MS、AD	%	76.8	76.4	77.1
エコアクション21認証代理店 ・企業数	MS、AD	社	132	121	82
エコ車検・エコ整備実施整備 工場数	MS	社	386	379	377

(※) 約款の内容を冊子に替えてホームページから参照できる、環境に配慮した約款

## ISO26000中核主題 【コミュニティへの参画・コミュニティの発展】

社会貢献活動によるコミュニティへの参画やコミュニティ発展への支援を通じ、社員は地域や社会へのアンテナを広げ、想像力を培い、活動を通して地域とのネットワークを築くことができます。そうした考えに基づき、会社として社員に活動機会を提供しており、参加人数は増加傾向にあります。2018年度は国内で約70%以上の社員が参加しました。参加が難しい社員も毎月の給与から100円×任意口数を拠出する社員の社会貢献活動団体を通じてコミュニティに参画できます。また、社会貢献活動の金額換算を含む社会貢献に関する支出の開示にも着手しました。

項目		対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度
ボランティア 休暇取得者数		MS、AD 、MSA生命	人	26	23	6
ボランティア 休職取得者数		MS、AD 、MSA生命	人	2	0	1
社会貢献活動を 実施した社員数		グループ 国内	人	20,022	23,601	27,673
MS&ADゆにぞん スマイルクラブ 会員数		グループ 国内	人	15,701	15,414	14,967
災害時義援金 マッチング ギフト制度	寄付 金額※1	グループ 連結	千円	29,455	50,230	37,673
	参加 人数※2	グループ 連結	人	10,594	21,129	14,782
社会貢献に関する支出				1,271,451	1,519,660	1,622,130
(内訳) 目的	寄付	グループ 国内	千円	614,930	821,730	46,070
	地域社会 への投資			303,441	303,330	1,150,530
	社会貢献を 目的とした協賛			353,080	394,600	425,530
(内訳) 金額換算	現金			1,155,290	1,413,220	1,491,450
	社員のボランティア活動 の金額換算			15,749	750	7,690
	現物寄付、施設開放等			16,270	14,600	16,180
	関連経費			84,142	91,090	106,810

(※1) 社員からの寄付と、会社からのマッチングギフトの合計

(※2) 延べ人数

## ISO26000中核主題 【人権】 【労働慣行】

### 社員構成

項目	対象範囲			単位	2017年度	2018年度	2019年度	第三者保証	
グループ社員数 ※1 臨時従業員は年間の平均雇用人数を()で外書き	グループ連結	男女計		人	41,295	41,467	41,582		
					(9,745)	(9,142)	(9,051)		
		男性		人	20,173	19,914	19,697		
		女性		人	21,122	21,553	21,885		
	グループ国内	男女計		人	31,823	32,182	32,091		
					(9,108)	(8,612)	(8,362)		
			男性		人	15,772	15,598	15,288	
			女性		人	16,051	16,584	16,803	
		事業会社	MS		人	14,572	14,577	14,371	
			AD		人	13,287	13,657	13,775	
			MD		人	571	545	552	
			MSA生命		人	2,609	2,604	2,588	
			MSP生命		人	394	400	396	
		持株会社	HD		人	390	399	409	
	人数構成比					77.1%	77.6%	77.2%	
	海外	男女計		人	9,184	8,958	9,236	✓	
					(603)	(507)	(679)		
		男性		人	4,190	4,073	4,214		
		女性		人	4,994	4,885	5,022		
		人数構成比					22.2%	21.6%	22.2%
その他※2	男女計		人	288	327	255			
		男性		人	211	243	195		
		女性		人	77	84	60		
	人数構成比					0.7%	0.8%	0.6%	

(※1) 執行役員及び退職者を除く

(※2) 国内保険会社以外のグループ会社が営むリスク関連サービス事業等

2019年度は、英国Leadenhall Capital Partners社は海外に含む

## 年齢別構成

項目	対象範囲		単位	2017年	2018年	2019年
グループ国内 年齢別社員人数	30歳未満	男女計		6,428	6,919	7,019
			男性	2,097	2,235	2,320
			女性	4,331	4,684	4,699
	30～39歳	男女計		7,172	7,121	7,036
			男性	3,128	3,101	3,057
			女性	4,044	4,020	3,979
	40～49歳	男女計		9,124	8,694	8,256
			男性	4,579	4,137	3,727
			女性	4,545	4,557	4,529
	50～59歳	男女計		7,348	7,620	7,847
			男性	4,481	4,602	4,657
			女性	2,867	3,018	3,190
	60歳以上	男女計		1,751	1,828	1,914
			男性	1,487	1,523	1,516
			女性	264	305	398
	その他※			-	-	19

(※) 個人情報保護の観点より、年齢・性別の区分をしていない等

## 雇用

項目	対象範囲		単位	2017 年度	2018 年度	2019 年度
平均年齢※1	グループ国内	男女計	歳	41.6	41.5	41.6
		男性	歳	44.6	44.6	44.5
		女性	歳	38.7	38.7	39.0
平均勤続年数	グループ国内	男女計	年	12.8	12.8	13.1
		男性	年	13.7	13.8	14.0
		女性	年	11.9	11.9	12.3
新卒採用人数 ※2	グループ国内	男女計	人	1,352	972	861
		男性	人	417	311	291
		女性	人	935	661	570
離職率※3	グループ国内	男女計	%	2.7	2.8	2.8
平均給与とCEO 報酬比率※4	持株	男女計	倍	9.4	12.4	12.3

(※1) 各年度の3月末時点

(※2) 各翌年度の4月入社人数

(※3) 定年退職者等を除く、自己都合退職者より算出

(※4) CEO報酬／従業員平均給与

## ダイバーシティ

さまざまな背景や個性・価値観を持ったすべての社員が、その能力を最大限に発揮し、いきいきと活躍できる環境を整えるため、当社グループ国内保険会社が一体となった推進体制のもと、ダイバーシティ&インクルージョン（D&I）の取組みを進めています。管理職における女性の割合は、2020年度15%をめざして着実に向上しています。

項目	対対象圏		単位	2017年度	2018年度	2019年度	第三者保証
障がい者雇用率と雇用人数	グループ国内		%	2.37	2.37	2.43	✓
			人	719	711	727	✓
定年退職後の再雇用制度利用者数※1	グループ国内		人	1,133	1,173	1,295	
役員における女性の割合と人数※2	HD	取締役	%	16.7	16.7	16.7	
			人	2	2	2	
		監査役	%	50.0	50.0	50.0	
			人	2	2	2	
管理職における女性の割合と人数※3	グループ連結	管理職 (部長+課長)	%	15.7	18.1	20.0	✓
			人	1,292	1,514	1,704	✓
	グループ国内	部長	%	3.4	4.1	4.3	
			人	36	47	53	
		課長	%	11.3	14.3	17.3	
			人	577	735	891	
		管理職 (部長+課長)	%	9.9	12.4	14.8	✓
			人	613	782	944	✓

(※1) 各翌年度の4月1日に新たに、又は継続して再雇用された人数

(※2) 各翌年度株主総会承認ベース

(※3) グループ国内は各翌年度4月1日時点、グループ海外は各12月31日時点

## 人権

2017年2月に「MS&ADインシュアランス グループ 人権基本方針」を定め、人権デュー・ディリジェンスの仕組みを構築しています。また、基本となる「人権を尊重する企業風土」を醸成するため、社員は毎年人権研修を必ず受講しています。

項目	対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度
人権研修※	グループ国内	%	100.0	100.0	100.0

(※) 全員必須とする人権研修を実施した職場の割合 (2017・2018年度、AD社はeラーニング受講完了率)

項目	対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度
労働組合加入率	グループ国内	%	93.8	93.9	93.5

## 人財育成

項目	対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度
トレーニー制度 参加人数※1	グループ国内	人	568	794	983
グローバルトレーニー制度 参加人数※2	グループ連結	計	118	112	131
		国内社員	67	51	85
		海外拠点雇用社員	51	61	46
海外研修 参加人数※3	グループ国内	人	55	52	48
海外拠点から本社への出向制度 参加人数※4	グループ連結	人	9	11	8
アクチュアリー人数※5	グループ国内	人	100	103	111

(※1) 社員の希望により、他部門や他の会社の業務を短期間体験する制度

(※2) 本社の社員が海外拠点の業務を、海外の社員が本社の業務を短期間体験する制度

(※3) MBA派遣制度、海外現地法人、海外保険会社などでビジネススキル等を学ぶ研修制度

(※4) 海外拠点の現地雇用社員が本社へ出向（6カ月～1年間）し、日本での業務を行う制度

(※5) 商品開発、リスク管理等に確率・統計等の手法を駆使する数理のプロフェッショナルである社員（各翌年4月1日時点）

## 社員満足度※1

項目	対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度
社員満足度「誇り、働きがい」※2	グループ国内	ポイント	4.4	4.4	4.4
社員満足度「いきいきと働く」※3		ポイント	4.3	4.3	4.5

(※1) 社員意識調査結果。6ポイント満点での全社員の平均（対象：36,404人 調査時点の臨時従業員数を含む国内全社員、回答率：95.7%）

(※2) 社員が誇りや働きがいを持って働いていると感じている度合い

(※3) 社員が性別・年齢等に関係なく、いきいきと働くことができると感じている度合い

## ワーク・ライフ・バランスを推進する制度

社員が仕事と生活を両立させながら、働きがい・成長を実感し、いきいきと働くことのできる制度の拡充や体制整備を図っています。特に、男性社員の育児休暇の取得率をKPIに定め、取得の促進に努めています。

項目	対象範囲※1	単位	2017年度	2018年度	2019年度	
産前産後休業 取得者数	グループ国内	人	708	788	809	
育児休業 取得者数	グループ国内	男女計	人	994	1,026	1,052
		男性	人	304	289	286
		女性	人	690	737	766
育児休業 取得率	グループ国内	男女計	%	78.0	85.2	86.3
		男性	%	58.0	63.9	64.6
		女性	%	98.6	98.0	98.7
育児のための柔軟 な勤務時間制度 利用者数	グループ国内	短時間勤務	人	982	1,126	1,308
		フレックス	人	41	70	122
		始業終業時 間の変更	人	44	65	76
介護休業制度 利用者数	グループ国内	男女計	人	9	17	18
		男性	人	1	1	1
		女性	人	8	16	17
介護のための柔軟 な勤務時間制度	グループ国内	利用者数	人	13	22	20
有給休暇	グループ国内	取得率※2	%	54.7	66.2	67.5
		取得日数	日	16.0	15.6	15.7

(※1) 臨時従業員を含む

(※2) 取得日数／付与日数

## 労働における安全衛生

労働安全衛生法に基づく衛生委員会を設置し、健康障害の防止や保持増進に関する事項を調査・審議し、社員の健康と安全に配慮した職場環境を整備しています。また、グループ統一の健康診断制度を運営しているほか、健康管理センターや社員相談室を設置し、社員の健康保持・増進に取り組んでいます。

項目	対象範囲	単位	2017年度	2018年度	2019年度	第三者保証	
労災申請件数	グループ国内	合計	件	178	162	162	
		業務上災害	件	76	66	74	
		通勤途中災害	件	102	96	88	
		死亡数	件	0	0	0	
健康診断受診率※1	グループ国内	%	100.0	100.0	100.0		
欠勤率※2	グループ国内	%	0.433	0.448	0.511	✓	

(※1) 受診者数／従業員数

(※2) 欠勤による総喪失日数／総労働日数。データ精度向上のため、2017年度および2018年度の数値を見直しました

# ガバナンス

MS&ADインシュアランス グループは、グループの全役職員が業務のあらゆる局面で重視すべき「MS&ADインシュアランス グループの経営理念（ミッション）・経営ビジョン・行動指針（バリュー）」を策定し、当社及びグループ会社の全役職員へ浸透させるよう努めるとともに、グループ中期経営計画において、コーポレートガバナンス、コンプライアンス、リスク管理などを経営の重要課題として位置付け、計画の推進に積極的に取り組んでいます。

グループの概要



コーポレートガバナンス



コンプライアンス



ERMとリスク管理



情報セキュリティ



取引における責任



情報開示



中期経営計画「Vision 2021」



# グループの概要

MS&ADインシュアランスグループはお客さまのビジネスと生活を、総合的なグループ力で支えています。

企業概要



財務・非財務ハイライト



> 企業概要

> 組織図

> 沿革

グループ会社



グループ事業



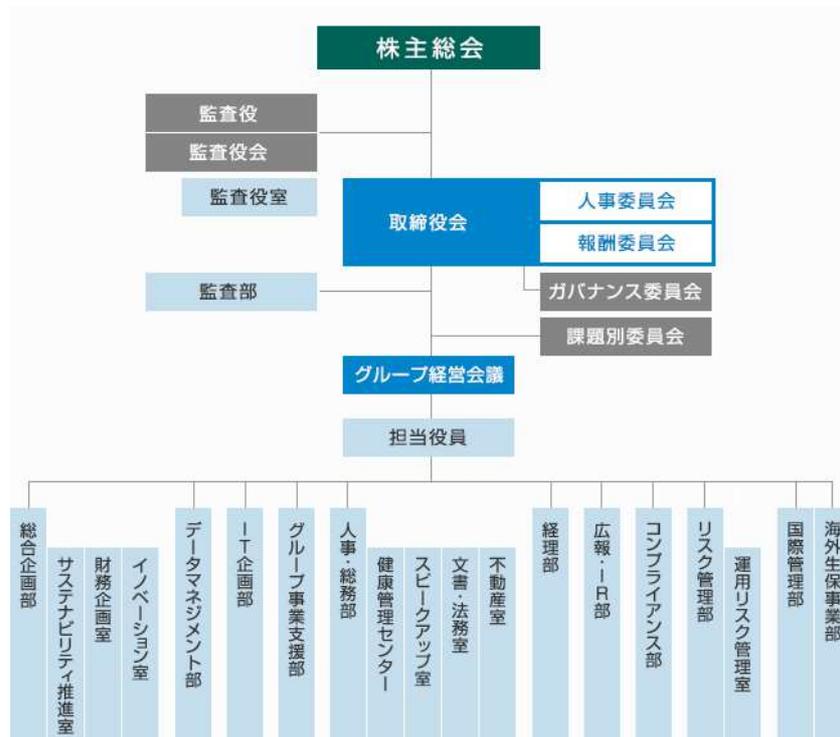
## 企業概要

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社は、三井住友海上火災保険株式会社、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社などのグループ保険会社を有する保険持株会社です。

スピード感を持って飛躍的に事業基盤および経営資源の質・量の強化・拡大を図り、グローバルに事業展開する世界トップ水準の保険・金融グループを創造して、持続的な成長と企業価値向上を実現します。

商号	MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社 略称：「MS&ADホールディングス」（エムエスアンドエイディーホールディングス）
英語名	MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.
設立年月日	2008年（平成20年）4月1日（2010年（平成22年）4月1日に社名変更）
本社所在地	〒104-0033 東京都中央区新川2丁目27番2号 東京住友ツインビルディング西館 <a href="#">アクセス</a>
代表者	取締役社長 グループCEO 原典之（はらのりゆき）
資本金	1,000億円
従業員数	409名（2020年3月末現在）
事業内容	保険持株会社として、次の業務を行うことを目的とする。 1. 損害保険会社、生命保険会社、その他保険業法により子会社とすることができる会社の経営管理 2. その他前号の業務に付帯する業務
上場証券取引所	<ul style="list-style-type: none"><li>東京証券取引所（市場第1部）</li><li>名古屋証券取引所（市場第1部）</li></ul>

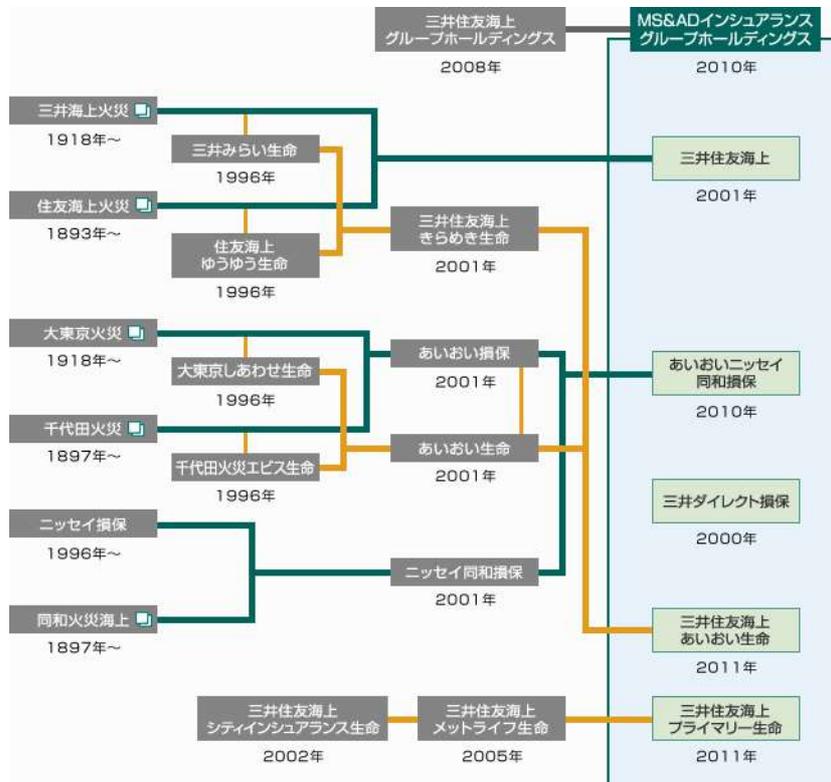
## 組織図



# 沿革

- ▼ グループ統合の経緯
- ▼ ホールディングスの沿革

## グループ統合の経緯



## ホールディングスの沿革

2008年4月	三井住友海上グループホールディングス株式会社を設立
	持株会社体制に移行し、三井住友海上グループホールディングス株式を東京証券取引所・大阪証券取引所・名古屋証券取引所に上場
2009年9月	あいおい損害保険株式会社、ニッセイ同和損害保険株式会社および三井住友海上グループホールディングス株式会社による経営統合合意を発表 併せて、持株会社の商号、事業内容、本社所在地、代表者、株式移転計画等を発表
2010年4月	MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社に社名変更
2010年10月	あいおい損害保険株式会社、ニッセイ同和損害保険株式会社が合併し、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社が誕生
2011年4月	三井住友海上メットライフ生命保険株式会社を完全子会社化し、同社は「三井住友海上プライマリー生命保険株式会社」に社名変更
2011年10月	三井住友海上きらめき生命保険株式会社とあいおい生命保険株式会社が合併し、三井住友海上あいおい生命保険株式会社が誕生

## 関連情報

- [三井住友海上火災保険株式会社「沿革・歴史」](#)
- [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社「会社の沿革」](#)
- [三井ダイレクト損害保険株式会社「沿革・組織」](#)
- [三井住友海上あいおい生命保険株式会社「沿革と歴史」](#)

## 5つの事業ドメイン

それぞれのグループ各社の特長を活かし、多様化するリスクに対して、さまざまな商品・サービスを提供し、お客さまのニーズに応えています。

### 国内損害保険事業

#### 国内損保シェアNo.1、グループ全体で多様なお客さまニーズに万全に対応

##### MS&AD 三井住友海上

【特色】総合力とグローバルな事業展開

【商品】お客さまニーズにお応えする社会価値創造型の商品開発

##### MS&AD あいおいニッセイ同和損保

【特色】先進性・多様性・地域密着を追求し、「特色ある個性豊かな会社」をめざす

【商品】テレマティクス保険のパイオニアとして「先進性」を追求した商品開発

##### MS&AD 三井ダイレクト損保

【特色】スマートフォンを軸にした利便性追求とプロフェッショナルな事故対応

【商品】わかりやすい商品・サービスと納得感のある保険

### 国内生命保険事業

#### 異なる特長を持つ2社が、強みを活かし、保障性商品と資産形成型商品を展開

##### MS&AD 三井住友海上あいおい生命

【商品】**保障性商品**

超高齢社会の中でニーズが拡大している医療・介護保証や、万一の際の死亡保障などの保障性商品

【販売チャネル】

グループ中核損保2社の代理店を活用したクロスセルを軸に、金融機関、生保プロ、直販社員など多様な販売チャネルを展開

##### MS&AD 三井住友海上プライマリー生命

【商品】**資産形成型・資産継承型商品**

超高齢社会を背景に多様化するお客さまニーズに合う、老後の生活を支える資産形成型商品や生前贈与・相続に活用できる資産継承型商品

【販売チャネル】金融機関（銀行・証券会社など）での窓口販売

## 海外事業

49ヵ国・地域※に広がる海外ネットワーク。なかでもASEAN地域において、域内総収入保険料（損保）No.1



※SLI Cayman Limited(金融サービス事業)があるケイマン諸島を除く(2020年4月1日現在)

## 金融サービス事業

新しい金融商品・サービスの開発・提供を通じて、保険・金融グループとしての総合力を発揮



## リスク関連サービス事業

グローバルなリスクソリューション・サービス事業を展開し、保険事業とのシナジーを発揮



### 5つの事業ドメインを支えるMS&ADインシュアランス グループ各社



## グループ会社

MS&ADホールディングスは、直接出資する5つのグループ国内保険会社（三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保、三井ダイレクト損保、三井住友海上あいおい生命、三井住友海上プライマリー生命）と9社の関連事業会社（MS&ADインターリスク総研、MS&ADビジネスサポート、MS&ADスタッフサービス、MS&ADシステムズ、MS&AD事務サービス、MS&ADローンサービス、MS&ADグランアシスタンス、MS&ADアビリティワークス、MS&ADベンチャーズ）を有する上場持株会社です。

### MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社

[会社概要はこちら](#)

#### [三井住友海上火災保険株式会社](#)

MS&ADインシュアランス グループの中核事業である損害保険事業を担う会社です。  
総合力を発揮し、グローバルな保険・金融サービス事業を展開します。

#### [概要](#)

#### [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社](#)

MS&ADインシュアランス グループの中核事業である損害保険事業を担う会社です。  
トヨタグループ・日本生命グループとのパートナー関係を強化し特長を活かすとともに、「地域密着」営業を展開します。

#### [概要](#)

#### [三井ダイレクト損害保険株式会社](#)

個人向け自動車保険を、インターネットや電話を通じてお取り扱いするダイレクト型通信販売専門の損害保険会社です。

#### [概要](#)

> 三井住友海上あいおい生命保険株式会社 

グループの販売ネットワークや顧客基盤を軸に、独自のマーケット・チャネル対応戦略を組み合わせた成長モデルを追求し、保障性商品をご提供する生命保険会社です。

▼ 概要

> 三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 

金融機関窓販の専門会社として、個人年金保険や終身保険を中心とした資産形成型商品をご提供する生命保険会社です。

▼ 概要

## 直接出資する関連事業会社

> MS&ADインターリスク総研株式会社 

MS&ADインターリスク総研は、国内最大手のリスクコンサルティング会社です。さまざまなリスクに関し、コンサルティング、リスクサーベイ、調査研究、最新情報の提供などを企業や行政機関に対し行っています。

海外においても、シンガポール、タイ、中国、パミューダに拠点を有し、グローバルなリスクソリューション提供に努めています。

▼ 概要

> MS&ADビジネスサポート株式会社 

MS&ADインシュアランス グループ内の印刷・物流等のインフラ、社員の福利厚生等のサービス提供や、不動産管理事業を行っています。

▼ 概要

> MS&ADスタッフサービス株式会社 

MS&ADインシュアランス グループの総合人材サービス会社として、グループ各社への人材サービスの提供とともに、保険代理店を中心とした人材派遣・紹介を行っています。

▼ 概要

> MS&ADシステムズ株式会社 

MS&ADインシュアランス グループ各社のビジネスを支える情報システム戦略を担い、システムの企画・設計・開発・運用業務を行っています。

▼ 概要

> MS&AD事務サービス株式会社 

MS&ADインシュアランス グループ各社の契約計上事務関連業務、コンピューター入力データ作成関連業務、文書・帳票の作成等を行っています。

▼ 概要

> MS&ADローンサービス株式会社 

MS&ADインシュアランス グループ内の資産運用事務や住宅ローン保証保険等の事務の受託業務、信用保証業務、個人向けローン業務を行っています。

▼ 概要

> MS&ADグランアシスタンス株式会社 

最高品質のアシスタンス専門コールセンターとして、ロードアシスタンスやハウスサポート、海外メディカルアシスタンスなどの救援サービスを提供しています。

▼ 概要

> MS&ADアビリティワークス株式会社 

障がい者がその能力・適性を最大限発揮し、生き活きと働くことのできる環境を整備し、MS & A Dインシュアランスグループのダイバーシティ&インクルージョンを推進していきます。

▼ 概要

> MS&ADベンチャーズ株式会社 

日系保険会社初のコーポレートベンチャーキャピタルです。MS&ADインシュアランスグループ各社事業への貢献が期待できる海外スタートアップへ投資を行っています。

▼ 概要

## コーポレートガバナンス

- ▼ コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方
- ▼ コーポレートガバナンス態勢の概要
- ▼ 監督のしくみ（取締役会）
- ▼ 社外取締役・社外監査役へのサポート体制
- ▼ 監査について
- ▼ 指名・報酬について
- ▼ 報酬委員会
- ▼ 取締役候補・監査役候補の選任基準および社外役員の独立性判断基準について
- ▼ 社外取締役・社外監査役の選任理由等

当社グループでは、2030年に目指す社会として「レジリエントでサステナブルな社会」を掲げており、「価値創造ストーリー」を紡ぐ企業活動を通じて、この実現に取り組んでいます。これを支える経営基盤として、中期経営計画「Vision 2021」の中で、透明性と実効性の高いコーポレートガバナンスを実践していきます。

- > MS&ADインシュアランス グループ コーポレートガバナンスに関する基本方針
- > コーポレートガバナンス・コードの対応状況
- > 内部統制
- > 内部統制システム
- > コーポレートガバナンスに関する報告書（2020年9月30日）  (687KB)

## コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

- 当社は、グループの事業を統括する持株会社として、「経営理念（ミッション）」の下、経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、グループの長期的な安定と持続的成長を実現するため、全てのステークホルダーの立場を踏まえ、透明・公正かつ迅速・果敢な意思決定を行うための経営体制を構築し、企業価値の向上に努めています。
- そのため、グループの全役職員が業務のあらゆる局面で重視すべき「グループの経営理念（ミッション）・経営ビジョン・行動指針（バリュー）」を策定し、当社グループの全役職員へ浸透させるよう努めるとともに、中期経営計画において、コーポレートガバナンス、コンプライアンス、リスク管理等を経営の重要課題として位置づけ、計画の推進に積極的に取り組みます。

（MS&ADインシュアランス グループ コーポレートガバナンスに関する基本方針 第1章のとおり）

## コーポレートガバナンス態勢の概要

- 当社は、監査役会設置会社として、取締役会が適切に監督機能を発揮するとともに、独任制の監査役が適切に監督機能を発揮するものとし、双方の機能の強化、積極的な情報開示等を通じ、ガバナンスの向上に取り組みます。
- 取締役会の内部委員会である「人事委員会」および「報酬委員会」（委員の過半数および委員長は社外取締役）並びに「ガバナンス委員会」（社外取締役全員と取締役会長・取締役副会長・取締役社長で構成）を設置し、実効性と透明性の高いコーポレートガバナンス態勢を構築します。
- 執行役員制度を採用し、執行役員への業務執行権限の委譲を進め、迅速な業務執行を行います。

- > MS&ADインシュアランス グループ ホールディングスの経営体制図

## 監督のしくみ（取締役会）

---

### 取締役会の役割

---

- 取締役会は、法令・定款に定める事項のほか、グループの経営方針、経営戦略、資本政策等、グループ経営戦略上重要な事項及び会社経営上の重要な事項の論議・決定を行うとともに、取締役、執行役員の職務の執行を監督しています。
- 取締役会では、リスク・リターン・資本をバランスよくコントロールしたリスク選好に基づいて経営資源の配分を行い、健全性を基盤に「成長の持続」と「収益性・資本効率の向上」を実現し、中長期的な企業価値の拡大を目指しています。
- 取締役会は、執行役員を選任するとともに、その遂行すべき職務権限を明確にすることにより、取締役会による「経営意思決定、監督機能」と執行役員による「業務執行機能」の分離を図ります。
- 執行役員は、取締役会より委ねられた業務領域の責任者として業務執行を行い、その業務執行状況について取締役会に報告します。

### 取締役会の構成

---

取締役12名（男性10名、女性2名）のうち3分の1を超える5名の社外取締役を選任することで、経営から独立した社外人財の視点を取り入れて監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を行っています。後述「取締役会全体としての知識・経験・能力のバランス、多様性および規模に関する考え方」に記載のように、取締役会全体としての構成上のバランス、性別や人種・国籍などを含めた多様性の確保に努めています。

### 社外取締役に期待する役割

---

当社が社外取締役に期待する役割は次のとおりです。

- 経営の方針や経営改善について、自らの職歴や経歴、知識等に基づき、会社の持続的な成長を促し中長期的な企業価値の向上を図る、との大局的な観点から意見を述べること。
- 取締役会の重要な意思決定を通じ、経営の監督を行うこと。
- 会社と経営陣（注）・主要株主等の関連当事者との間の利益相反を監督すること。
- 経営から独立した立場で、株主をはじめとするステークホルダーに対する説明責任が果たせるか、という観点等からの監督機能を果たすこと。

（注）当社および当社が直接出資するグループ国内保険会社の取締役・監査役・執行役員の総称

### 社外取締役に主体とした委員会・意見交換の機会の設定

---

社外取締役による自由闊達で建設的な議論・意見交換を行う目的で、以下の委員会・会議を設置しています。

- ガバナンス委員会（年2回程度）
- 社外取締役会議
- 社外取締役・監査役合同会議

## 社外取締役・社外監査役へのサポート体制

---

社外取締役は総合企画部が、社外監査役は監査役室が補佐する体制としています。なお、取締役会の事務局である総合企画部に各社外役員の担当者を配置し、取締役会付議議案について事前説明を行うとともに、必要な情報の適確な提供を行います。また、重要なリスク情報等については、社内外を問わず全取締役・監査役に対して随時報告を行います。

## 取締役および監査役へのサポート体制・研修（トレーニング）方針

---

取締役および監査役がその役割や責務を実効的に果たすために、当社は以下のとおり必要な社内体制を整備します。

1. 社外役員に対し、取締役会の事務局に各社外役員の担当者を配置し、事前説明を行うなどのサポート体制を整備します。
2. 取締役及び監査役に対し、就任時及び任期中継続的に情報提供・研修を行うための体制を整備します。
3. 社外役員と経営陣・幹部社員との情報共有・意見交換の機会の設定等の環境整備を行います。
4. 当社は、社外役員がその役割を果たすために必要な費用を負担します。

## 監査について

---

### 監査役・監査役会

---

#### 1. 監査役 の責務

監査役は、株主の負託を受けた独任制の機関として取締役の職務の執行を監査することにより、企業及び企業集団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コーポレートガバナンス態勢を確立する責務を負っています。

#### 2. 監査役 の権限と役割

各監査役は、業務及び財産の調査権限等法令に基づく権限を適切に行使し、監査役会で定めた監査の方針・計画等に従い、取締役会その他の重要な会議への出席、重要な決裁書類等の閲覧、社内各部の調査、子会社の調査等により、取締役の職務の執行を監査します。

#### 3. 監査役会 の構成と役割

- 監査役会は、常勤監査役2名、非常勤監査役（社外監査役）2名の4名（男性2名、女性2名）で構成されています。監査役候補者は、「[取締役候補および監査役候補の選任基準](#)」に基づき、監査役会の同意を得て、取締役会が選任します。
- 監査役会は、監査役から、その職務の執行の状況の報告や役員等からの監査に関する重要な事項についての報告を受けるとともに、監査の方針および監査計画等を決定します。

## 内部監査

- 当社は、「MS&ADインシュアランス グループ 内部監査基本方針」を定めています。この基本方針に則り、当社およびグループ国内保険会社は、内部監査部門として独立した専門組織を設置し、内部監査を実施しています。
- 当社の内部監査部門は、取締役会に直属する組織として設置しています。内部監査部門長（監査部長）は、当社およびグループ国内保険会社が発行した内部監査の結果等のうち、重要な事項を当社の取締役会およびグループ経営会議に報告します。また、当社の内部監査部門は、監査役の監査に協力しています。

## 会計監査人

- 有限責任 あずさ監査法人を会計監査人に選任しています。なお、当該監査法人と当社との間には特別な利害関係はありません。
- 取締役会及び監査役会は、会計監査人の適正な監査の確保のため、適切な対応に努めます。
- 監査役会は、株主総会に提出する会計監査人の選解任および会計監査人を再任しないことに関する議案の内容を決定します。また、会計監査人の報酬等の決定について、同意権を有します。
- 監査役会は、会計監査人を適切に選定・評価するための基準を整備しています。会計監査人による適正な監査の確保に向けて、その独立性、専門性等を有しているかについて確認を行っています。

### 会計監査人の報酬

(単位：百万円)

区分	2018年度		2019年度	
	監査証明業務に基づく報酬	非監査業務に基づく報酬	監査証明業務に基づく報酬	非監査業務に基づく報酬
当社	66	32	71	22
連結子会社	408	43	442	28
計	474	75	513	50

(注) 当社および連結子会社における非監査業務の内容は、IFRS適用に向けた専門家としての指導、助言業務等です。

## 指名・報酬について

透明性確保のため、取締役会の内部委員会として「人事委員会」および「報酬委員会」を設置しています。なお、各々の委員会は8名の委員で構成（※）し、委員および委員長は取締役会において選任しています。委員の過半数および委員長は社外取締役から選任しています。

※ 2020年度は人事委員会、報酬委員会とも社外取締役5名全員と取締役会長・取締役副会長・取締役社長の8名で構成しています。

## 人事委員会（指名決定のプロセス）＜年2回程度開催＞

---

- 当社の取締役候補・監査役候補・執行役員および当社が直接出資するグループ国内保険会社の取締役・監査役の選任等の重要な人事事項について審議し、取締役会に助言します。
- 取締役候補・執行役員の審議にあたっては業績評価（会社業績・個人業績）等も審議要素としています。
- 取締役会は人事委員会の助言を受けて取締役候補・監査役候補・執行役員等を選任します。選任にあたっては助言を最大限尊重することとしています。監査役候補については監査役会の同意を得ることとしています。
- 人事委員会にて、コーポレートガバナンス強化に向けた実質的な論議を行う観点から、取締役および監査役の候補者の選任に関する方針を審議項目に追加し、開催頻度も、年2回程度行うことを明確にしています。
- 2019年度は5回開催し、社外取締役候補者の検討等に関する論議を行いました。

## 報酬委員会 ＜年2回程度開催＞

---

- 当社の取締役・執行役員の報酬等および当社が直接出資するグループ国内保険会社の役員報酬体系等について取締役会に助言します。
- 報酬委員会にて、コーポレートガバナンス強化に向けた実質的な論議を行う観点から、取締役および執行役員の報酬等に関する方針を審議項目に追加し、開催頻度も、年2回程度行うことを明確にしています。
- 2019年度は2回開催しました。

## 報酬決定のプロセス

### 1. 取締役の報酬等の額

#### (1) 決定プロセス

各取締役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、業績向上に向けたインセンティブとしての機能、中長期的な企業価値向上への貢献、グローバル企業として競争力のある報酬水準などを勘案の上、透明性を確保するため社外取締役が過半数を占める報酬委員会における審議を経た上で取締役会の決議により決定することとしています。

報酬委員会では、取締役および執行役員の報酬等に関する方針を審議することとしています。取締役会は、報酬委員会の助言を最大限尊重することとしています。

#### (2) 報酬の構成

取締役（社外取締役を除きます。）の報酬は、固定報酬及び業績連動報酬によって構成されます。

業績連動報酬の割合は、役位に応じて報酬総額の50%~30%を標準とします。

また、業績連動報酬は金銭報酬と株式報酬で構成し、株式報酬の割合は、役位に応じて報酬総額の9%~25%を標準とします。

なお、社外取締役については、業務執行から独立した立場にあることから、固定報酬のみとしています。

#### (3) 報酬の重要業績評価指標

業績連動報酬は、会社業績と連動し、重要業績評価指標（KPI：Key Performance Indicator）の結果をもとに決定します。

当該指標は、グループ中期経営計画「Vision 2021」を踏まえて選定したものであります。

##### (主なKPI)

<財務指標（単年度業績）>

- ・グループ修正利益
- ・連結当期純利益
- ・グループ修正ROE

<非財務指標（中長期業績）>

- ・「事故のない快適なモビリティ社会を作る」「気候変動の緩和と適応に貢献する」など、SDGsを道標とした社会との共通価値の創造（CSV）に向けた取組み（「サステナビリティ重点課題」）の達成状況
- ・グループ中期経営計画「Vision 2021」に掲げた「重点戦略」（グループ総合力の発揮、デジタルイノベーションの推進、ポートフォリオ変革）の達成状況

財務指標と非財務指標の割合は「50:50」を標準とし、標準1.0に対して財務指標は0~3.0、非財務指標は0.5~1.5の幅で変動します。

株式報酬は、譲渡制限付株式による支給とし、原則として役員退任時に譲渡制限を解除します。

在任中の不正行為等が明らかになった場合は、譲渡制限付株式について、譲渡制限期間中の無償取得を行い、又は譲渡制限解除後の返還を行わせません。

#### (4) 報酬の上限

株主総会の決議により、「年額5億円以内（使用人兼務取締役の使用人分給与を含まない。）（うち社外取締役年額1億円以内。）」とし、これとは別枠で取締役（社外取締役を除きます。）に対して譲渡制限付株式を割り当てるために支給する金銭報酬債権の総額を年額2億円以内で割り当てることとしています。

### 2. 監査役の報酬等の額

#### (1) 決定プロセス

各監査役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、常勤・非常勤の別、監査業務の分担の状況、取締役の報酬等の内容及び水準等を考慮し、監査役の協議により決定することとしています。

#### (2) 報酬の構成

監査役については、業務執行から独立した立場にあることから、固定報酬のみとしています。

#### (3) 報酬の上限

株主総会の決議により、年額1億1,000万円以内とすることとしています。

## 業績連動型報酬制度の導入、その他

役員報酬体系に業績連動報酬（会社業績、個人業績）を導入しております。

当社グループのガバナンス強化及び中長期的な企業価値向上を目的とし、役員報酬と会社業績との連動性を高め、持続的な成長への適切なインセンティブとなる役員報酬制度を実現するため、取締役（社外取締役を除きます。）を対象に譲渡制限付株式報酬制度を導入し、会社業績連動報酬の一部を、金銭報酬債権を現物出資させることにより、自己株式又は新株を付与すること（譲渡制限付株式の割当）としています。

また、当社の執行役員並びに直接出資するグループ国内保険会社の取締役（社外取締役を除きます。）、執行役員等に対しても、上記と同様の制度を導入し、会社業績連動報酬の一部を金銭報酬債権を現物出資させることにより、自己株式又は新株を付与すること（譲渡制限付株式の割当）としています。

## 役員報酬

全取締役及び全監査役の役員区分ごとの報酬等の総額、報酬等の種類別の総額を開示しています。また、連結報酬等の総額が1億円以上である者の連結報酬等の総額もあわせて開示しています。

### 役員区分ごとの報酬等の総額および対象となる役員の員数（2019年度）

役員区分	員数	報酬等の総額（百万円）
取締役（社外取締役を除く）	7名	235
監査役（社外監査役を除く）	3名	55
社外役員	7名	96

## 連結報酬等（主要な連結子会社の役員としての報酬等を含む）の総額が1億円以上の者（2019年度）

氏名	役員区分	会社区分	連結報酬等の総額（百万円）
鈴木 久仁	取締役	当社	111
	取締役	あいおいニッセイ同和損保	
柄澤 康喜	取締役	当社	131
	取締役	三井住友海上	
原 典之	取締役	当社	131
	取締役	三井住友海上	
金杉 恭三	取締役	当社	124
	取締役	あいおいニッセイ同和損保	

## 取締役候補・監査役候補の選任基準および社外役員の独立性判断基準について

### 1. 取締役会全体としての知識・経験・能力のバランス、多様性および規模に関する考え方

- 取締役会は、取締役12名（男性10名、女性2名）のうち5名、監査役4名（男性2名、女性2名）のうち2名を社外から選任することで、経営から独立した社外人材の視点を取り入れて監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を行っています。いずれの社外役員についても当社との間に一般株主と利益相反が生じるおそれがある人的関係、資本的關係、または取引関係その他の利害関係はなく、当社は、株式会社東京証券取引所および株式会社名古屋証券取引所に対し、独立役員として届出を行っています。
- 社外取締役候補は、会社法および保険業法に規定された適格性の要件を充足するとともに、保険会社の経営全般を的確かつ公正に監督するため、一般事業会社の役員経験者、行政官経験者、弁護士、学者および社会・文化・消費生活の有識者等、専門性を踏まえて選任しています。
- 社外取締役以外の取締役候補は、法的な適格性を充足するとともに、保険会社において豊富な業務経験を有し保険会社の経営管理に携わっている等、多様性・専門性の高い経験を有し、リーダーシップの発揮により、経営理念等を体現することおよび保険会社の経営全般を的確かつ公正に監督できる知見を有していること等を踏まえて選任しています。
- 監査役のうち最低1名は経理または財務に関して十分な知識を有する者を選任することとしています。

### 2. 取締役候補・監査役候補の選任基準および社外役員の独立性判断基準

- 当社は、以下のとおり「取締役候補および監査役候補の選任基準」を策定しています。また、1.（3）において、社外役員を選任する際の当社からの「独立性」について定めています。

## 取締役候補・監査役候補の選任基準

### 1. 社外取締役候補および社外監査役候補

次に掲げる要件を満たすこと。

- 会社法が定める取締役、監査役の欠格事由に該当しないこと。
- 保険業法が定める保険持株会社の取締役、監査役の欠格事由に該当しないこと。
- 十分な社会的信用を有すること。
- 社外監査役にあつては保険業法等が定める保険会社の監査役の適格性を充足すること。

加えて以下 (1) ~ (3) を満たすこと。

#### (1) 適格性

会社経営に関する一般的常識および取締役・取締役会の在り方についての基本的理解に基づき、経営全般のモニタリングを行い、アドバイスを行うために必要な次に掲げる資質を有すること。

- 資料や報告から事実を認定する力
- 問題及びリスク発見能力・応用力
- 経営戦略に対する適切なモニタリング能力および助言能力
- 率直に疑問を呈し、議論を行い、再調査、継続審議、議案への反対等の提案を行うことができる精神的独立性

#### (2) 専門性

経営、経理、財務、法律、行政、社会文化等の専門分野に関する知見を有し、当該専門分野で相応の実績を挙げていること。

#### (3) 独立性

次に掲げる者に該当しないこと。

1. 当社又は当社の子会社の業務執行者
2. 当社の子会社の取締役又は監査役
3. 当社を主要な取引先とする者（その直近事業年度における年間連結売上高の2%以上の支払いを当社又は当社の子会社から受けた者）又はその業務執行者（コンサルティングファーム、監査法人又は法律事務所にあつては、当該法人、組合等の団体に所属するコンサルタント、会計専門家又は法律専門家）
4. 当社の主要な取引先（当社の直近事業年度における連結元受正味収入保険料（除く積立保険料）の2%以上の支払いを当社の子会社に対して行った者）又はその業務執行者
5. 当社の上位10位以内の株主（当該株主が法人である場合は当該法人の業務執行者）
6. 当社又は当社の子会社が取締役を派遣している会社の業務執行者
7. 当社又は当社の子会社から役員報酬以外に過去3年間の平均で年間1,000万円以上の金銭その他の財産上の利益を得ているコンサルタント、会計専門家又は法律専門家
8. 過去5年間に於いて上記2.から7.のいずれかに該当していた者  
（注）「過去5年間に於いて」とは、社外取締役又は社外監査役として選任する株主総会の議案の内容が取締役会で決議された時点から過去5年間をいう。
9. 過去に当社又は当社の子会社の業務執行者であった者（社外監査役にあつては、過去に当社又は当社の子会社の取締役であった者を含む。）
10. 上記1.から9.までに掲げる者（業務執行者については業務執行取締役、執行役員又は部長職以上の使用人をいう。）の配偶者又は二親等内の親族

#### (4) 通算任期

2015年4月1日以降に新たに就任する社外取締役および社外監査役の通算任期を次のとおりとする。

1. 社外取締役にあつては、4期4年を目処とし、最長8期8年まで再任を妨げない。
2. 社外監査役にあつては、原則として1期4年とするが、最長2期8年まで再任を妨げない。

## 2. 社外取締役以外の取締役候補および社外監査役以外の監査役候補

次に掲げる要件を満たすこと。

- 会社法が定める取締役、監査役の欠格事由に該当しないこと。
- 保険業法が定める保険持株会社の取締役、監査役の欠格事由に該当しないこと。
- 保険業法等が定める保険会社の常務に従事する取締役、監査役の適格性を充足すること。

加えて、多様な経験や専門性の高い経験等を有し、リーダーシップの発揮により企業理念を体現すること。

## 社外取締役・社外監査役の選任理由等

### 社外取締役

氏名	就任年月	選任理由	出席状況※
坂東 眞理子	2017年6月	内閣府男女共同参画局長、在オーストラリア連邦ブリスベン日本国総領事、昭和女子大学学長等を歴任されており、行政・教育分野における幅広い知識や経験を有するとともに、ダイバーシティ推進等について幅広い見識を有しており、当社取締役会などにおいてもその知識や経験に基づいた発言を行っており、引き続きそれらを当社の経営に反映していただくため。	11回中10回
有馬 彰	2018年6月	日本電信電話株式会社取締役、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社代表取締役社長等を歴任されており、情報通信事業に関する幅広い知識及び経営者としての経験を有しており、当社取締役会などにおいてもその知識や経験に基づいた発言を行っており、引き続きそれらを当社の経営に反映していただくため。	11回中11回
池尾 和人	2018年6月	大学教授、金融庁金融審議会委員等を歴任し、経済・財政分野や金融行政などに関する幅広い知識や経験を有しており、当社取締役会などにおいてもその知識や経験に基づいた発言を行っており、引き続きそれらを当社の経営に反映していただくため。	11回中11回
飛松 純一	2018年6月	弁護士として海外を含む企業法務全般に関する豊富な知識や経験を有しており、当社取締役会などにおいてもその知識や経験に基づいた発言を行っており、引き続きそれらを当社の経営に反映していただくため。	11回中11回
ロッシェル・カップ	2020年6月	経営コンサルタントとして、日本及び米国における豊富な知識や経験を有するとともに、異文化コミュニケーションに関する幅広い見識を有しており、それらを当社の経営に反映していただくため。	-

※2019年度中に開催した取締役会への出席状況

## 社外監査役

氏名	就任年月	選任理由	出席状況※
千代田 邦夫	2016年6月	会計および監査の専門家として、大学教授、公的機関の委員等を歴任されており、当社取締役会などにおいてもその豊富な知識や経験に基づいた発言を行っており、引き続きそれらを当社の経営に反映していただくため、社外監査役として選任しています。	取締役会 11回中11回 監査役会 11回中11回
植村 京子	2017年6月	法律の専門家として、裁判官、弁護士等を歴任されており、それらの豊富な知識や経験を当社の経営に反映していただくため、社外監査役として選任しています。	取締役会 11回中11回 監査役会 11回中11回

※2019年度中に開催した取締役会、監査役会への出席状況

# コンプライアンス

## コンプライアンスに関する基本方針

当社では、グループのコンプライアンスに関する基本方針および遵守基準である「MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針」を定めています。当社およびグループ国内保険会社は、この基本方針またはこれを踏まえた個別の方針に基づき、コンプライアンスの徹底に取り組んでいます。グループの役員・社員一人ひとりが、法令や社内ルールなどを遵守し高い倫理観に基づいた企業活動を行っていくことを通じて、お客さまをはじめとするすべてのステークホルダーの信頼に応え、企業の社会的責任を果たしていきます。

- MS&ADインシュアランス グループ コンプライアンス基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ 反社会的勢力に対する基本方針
- MS&ADインシュアランス グループ 利益相反管理に関する基本方針

## コンプライアンス推進態勢

当社では、取締役会の課題別委員会として、コンプライアンス態勢のモニタリングと協議・調整を行う品質向上・コンプライアンス委員会を設置し、重要事項については品質向上・コンプライアンス委員会の協議を踏まえて取締役会に報告を行う態勢としています。

当社は、グループのコンプライアンスに関する事項を統括して管理する部門として、コンプライアンス部を設置しています。コンプライアンス部は、当社およびグループ国内保険会社におけるコンプライアンスに関する取り組みを統括管理しています。

グループ国内保険会社においては、コンプライアンス事項を所管するそれぞれのコンプライアンス担当部門が、コンプライアンスに関する方針・社内規定・施策の策定・推進、保険募集に関する業務運営ルールの企画・運営を担うほか、当該部門を中心として、法令や社内ルールなどに違反するおそれのある行為に関する事実確認・調査を行っています。

## 具体的活動内容

### コンプライアンス・プログラム

コンプライアンスに関する全社的な実践計画として、当社およびグループ国内保険会社ではそれぞれ「コンプライアンス・プログラム」を取締役会で決議し、具体的な取り組みを推進しています。コンプライアンス・プログラムの実施状況や対応すべき課題などについては、各社のコンプライアンス委員会や取締役会などに定期的に報告されています。

## コンプライアンス・マニュアル

---

当社およびグループ国内保険会社では、それぞれのコンプライアンスに関する方針、法令等遵守に関する規程、役員・社員が遵守すべき法令およびその事例解説などを記載した「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、役員・社員に対して配布するとともに、研修などを通じて、コンプライアンスに関する基本事項の周知徹底を図っています。また、法令や社内ルールなどに違反するおそれのある行為が発見された場合の報告先を同マニュアルの中で明記し、このような行為に関する事実確認・調査を行う体制を整備しています。

## コンプライアンスに関する教育・研修

---

当社およびグループ国内保険会社では、「コンプライアンス・プログラム」などに基づき、役員・社員・代理店に対する教育・研修計画を毎年度策定・実施し、法令や社内ルールに対する知識の向上およびコンプライアンス意識の強化に努めています。

## コンプライアンスに関する各種点検

---

グループ国内保険会社では、法令や社内ルールなどに違反するおそれのある行為の未然防止と早期発見を目的に、コンプライアンスに関する各種点検に取り組んでいます。

## モニタリング活動

---

当社のコンプライアンス部は、グループ国内保険会社のコンプライアンス態勢やコンプライアンス推進状況のモニタリング活動を行い、グループ全体の状況を把握した上で、品質向上・コンプライアンス委員会および取締役会に報告を行っています。また、当社とグループ国内保険会社のコンプライアンス部門とのミーティング等を通じて、コンプライアンス上の課題認識および知識・ノウハウの共有化を図り、グループ全体のコンプライアンス態勢の強化に努めています。

## スピークアップ制度（内部通報制度）

---

MS&ADインシュアランスグループでは、コンプライアンスに関する問題が発生したときにグループ各社の社員が報告できる「スピークアップデスク」などの「スピークアップ制度（内部通報制度）」を設けています。社外の法律事務所にも受付窓口を設け、通報者が利用しやすいよう配慮しているほか、通報者・相談者の秘密保持や情報の取り扱いに十分に注意し、通報者・相談者が不利益な取り扱いを受けることのないよう、通報者・相談者の保護を図っています。

なお、2019年10月より海外拠点従業員向けのグローバル通報窓口を設置しています。13か国語での通報に対応しており、海外から日本本社への通報も可能になりました。また、当社制度は消費者庁の「内部通報制度認証（自己適合宣言登録制度）※」に登録されています。

※ 事業者が自らの内部通報制度を評価し、認証基準に適合している場合、当該事業者からの申請に基づき、消費者庁の指定登録機関がその内容を確認した結果を登録する制度



## マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策

MS&ADインシュアランスグループでは「マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策に関する方針」を定め、グループ各社の商品・サービスがマネー・ローンダリングやテロ資金供与に利用されることを防止するための取り組みを推進しています。

また、MS&ADインシュアランスグループの海外拠点では、海外拠点向けの「コンプライアンス・マニュアル」の中に「マネー・ローンダリング規制対応および資産凍結者等の措置対象者への対応ガイドライン」を規定し、海外拠点におけるマネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策を実施しています。

[> マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策に関する方針](#)

## 腐敗防止の取り組み

MS&ADインシュアランスグループでは「公正な事業慣行に関する方針」を定め、当社グループの公正な事業慣行（「贈収賄等腐敗行為の禁止」「政治活動・政治資金に関する法令の遵守」）の遂行を図っています。なお、本方針は、政治活動以外に関する寄付や助成金、スポンサーシップ等の行為についても適用されます。

また、これに加えMS&ADインシュアランスグループの海外拠点に対し、海外拠点向けの「コンプライアンス・マニュアル」の中に「贈収賄防止」の項目を設け、適切なルール整備および研修等を通じて、海外拠点における贈収賄防止の取り組みを実施しています。

[> 公正な事業慣行に関する方針](#)

## 海外事業のコンプライアンス推進態勢

MS&ADインシュアランスグループの海外拠点では、役員・社員の一人ひとりがコンプライアンスを最優先に、それぞれの国・地域の文化や慣習、歴史を尊重し、地域の発展に貢献できるよう行動することを心がけています。これらグループの海外拠点のコンプライアンスに関する事項を統括し管理する部門として、当社は国際管理部を設置し、グループ会社の海外拠点のコンプライアンス関連の取り組み状況をモニタリングし、指導、支援を行うとともに、グループ全体のコンプライアンス事項を統括するコンプライアンス部と連携のもと、海外コンプライアンスの状況を当社取締役会等に定期的に報告し、関係部門との論議を行いつつ、海外コンプライアンス態勢の整備・充実に取り組んでいます。

## 税務コンプライアンスに対する取り組み

MS&ADインシュアランスグループは、レジリエントでサステナブルな社会を目指して、安定した人々の生活や活発な事業活動を支える企業として信頼される存在であることが、保険事業の原点であり重要な価値と考えています。

税務コンプライアンスに関しては、近年、企業の社会的責任の一つとして税務の透明性確保の重要性が高まっていることや、国際課税の枠組み強化の動きが進展するなど、税務を取り巻く環境が大きく変化するなか、当社グループとしても、税務の透明性確保の重要性を十分に認識し、グループにおける税務コンプライアンスに対する考え方や取組の内容を内外に示していくことが、責任ある企業行動として重要であると考えています。

### ■税務に関する基本方針

当社グループでは、グループの社員一人ひとりが税務に関し高い倫理観を持ち適正な税務対応を行うため、取締役会の決議により策定した

「MS&ADインシュアランスグループ 税務に関する基本方針」に則って、税務コンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

基本方針に定めた「税務に関する基本的な考え方」（下記）に基づき、企業活動を行うにあたって税務コンプライアンスに対する意識を一層高め、適正な納税を行うことを通じて、すべてのステークホルダーの信頼に添えていきます。

### 税務に関する基本的な考え方

1. MS&ADグループ各社は、すべてのステークホルダーからの信頼・信用を重視し、納税活動の重要性や社会的意義を十分認識した誠実かつ責任のある税務対応を行う。
2. MS&ADグループ各社は、業務を遂行するにあたり各々の国または地域の租税法規を遵守する。
3. MS&ADグループ各社は、税務関連コストの適正化に努め、適正な税務処理、税務申告および納税を行う。
4. MS&ADグループ各社は、各々の国または地域の税務に関する法令およびその趣旨に反して、事業目的の伴わない租税回避のみを意図した取引等を行わない。
5. MS&ADグループ各社は、各々の国または地域の税務当局に対して、適時適切に協力的かつ誠実で透明性のある対応を行い、信頼関係の維持・向上に努める。

「税務に関する基本的な考え方」に基づく重要な税務課題への取組内容

#### ■グローバルな税務ガバナンス態勢の構築

当社グループでは、グローバルレベルでの税務コンプライアンスの管理を徹底するため、「MS&ADインシュアランスグループ税務に関する基本方針」に基づき、親会社である当社が主導する税務ガバナンス態勢の強化に取り組んでいます。

#### ■移転価格

OECDによるBEPS（Base Erosion and Profit Shifting：税源浸食と利益移転）プロジェクトの趣旨を理解し、適切な国または地域で適正な納税が行われるよう努めています。

グループ間取引については、グループの移転価格ポリシーに基づき算定した独立企業間価格等の適正な価格により行い、経済価値を生み出した国または地域における適正な所得に基づいた適正な納税を行っています。

#### ■タックスプランニング

租税回避のみを目的として、事業目的・実体の伴わない取引・組織形態により、無税または低税率の国・地域（いわゆるタックスヘイブン）を利用したタックスプランニングは行いません。

## 国・地域別の納税額（2019年度）

（単位：億円）

国・地域	経常収益	税引前利益	法人税及び住民税等	
				構成比率
日本	45,188	▲ 563	251	73.1%
アジア	2,228	326	46	13.6%
欧州	5,883	78	21	6.1%
米州	822	71	24	7.2%
連結調整等	▲ 2,439	212	-	-
<b>連結財務諸表計上額</b>	<b>51,683</b>	<b>125</b>	<b>344</b>	<b>100.0%</b>

※上表は当社グループが公表している連結財務諸表を基礎としています。

※子会社である三井住友海上火災保険株式会社において関係会社株式評価損1,863億円を計上したことを主因に、日本の「税引前利益」はマイナスとなっています。また、同社の海外事業再編に伴う取引等により課税所得が減少したことから、日本の「法人税及び住民税等」は前年度に比べ585億円減少しています。

## ※主要国における支払税額（2018年度）

（単位：億円）

国	支払税額
日本	1,165
英国	2

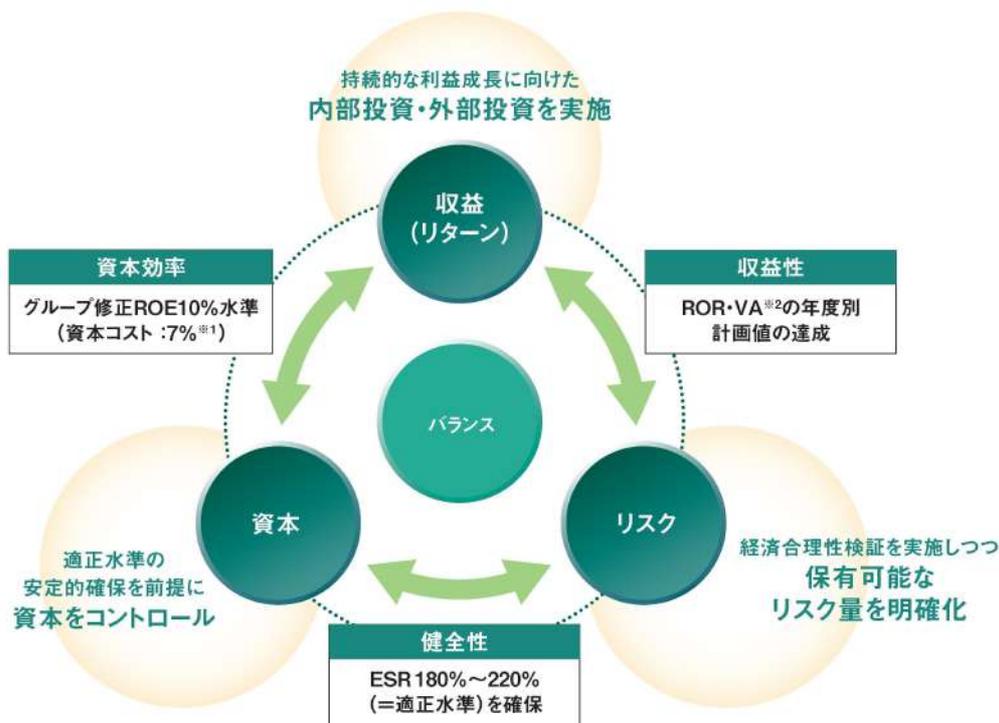
# ERMとリスク管理

## ERMをベースにしたグループ経営

ERM（Enterprise Risk Management）は、保険会社の経営において重要な収益（リターン）、リスク、資本という3つの経営指標をバランスよく管理していく機能を担っています。

ERMでは、リスクを取って収益を求める際、RORの高いものや高まる取り方を考え、資本の健全性（ESR※）を維持しつつ、目標とする資本効率性（ROE）の達成を図ります。これら3者の関係は下図のようになります。

※ ESR：エコノミック・ソルベンシー・レシオ（経済価値ベースのソルベンシー・レシオ）＝「時価純資産」÷「統合リスク量」



### ERMで注視する指標



※1 資本コスト：資本資産価格モデル（CAPM）により推計

※2 Value Added(VA)：リスクを引き受けることによって、どれだけの価値が得られるかを示す指標

※3 統合リスク量：200年に1度の確率で当社グループ全体が被る損失の予想額（時価）

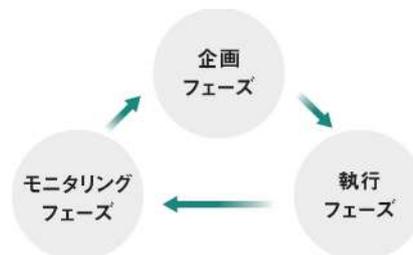
※4 時価純資産：修正純資産＋保険負債の含み損益＋その他資本性負債等

※5 国内生保のうち、MSA生命分については、EEV増加額をリターンとして計算。なおグループ全体のリターンについてはMSA生命分もグループ修正利益（2017年度以前はグループコア利益）で計算。

## ERMサイクル

ERMは、企画・執行・モニタリングのサイクルを通じて実践しています。

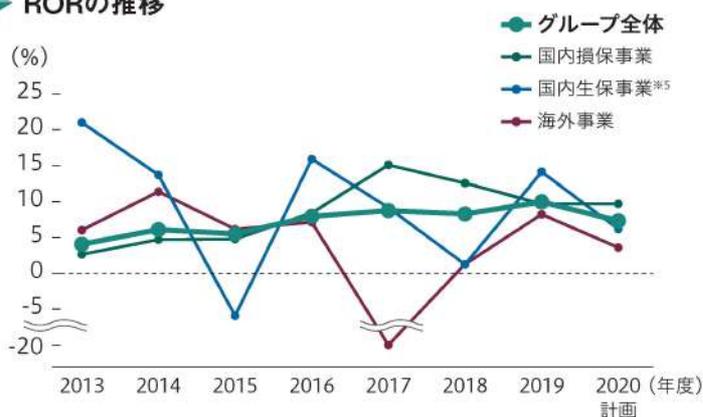
企画フェーズ	① リスク選好方針等を踏まえた戦略の策定、保有可能なリスク量を確認した上での資本配賦額の設定を行います。
執行フェーズ	② 資本配賦額等をベースに、リスクリミットの範囲内でリスクテイクを実施します。
モニタリングフェーズ	③ 財務の健全性、収益性及び資本効率等について定期的なモニタリングを行います。 ④ モニタリング結果を踏まえ、必要な対応策等を検討・実行します。



## ROR向上に向けた取り組み

引き受けたリスクに対しどれだけの利益が得られるかを示すRORの推移は、当社グループのリスクポートフォリオの収益力の状況を表しています。

### ▶ RORの推移



商品・販売 施策管理	セグメント別リスク・リターン分析の活用 <b>国内損保</b> 種目特性に応じたリスクリターン管理の強化 <b>MSA生命</b> 商品開発・改定、販売政策策定時も新契約RORによる評価を実施 <b>MSP生命</b> ROAにより商品別に収益性を検証
資産運用戦略	リスク評価や収益性評価(投資収益性ROR)に基づく新たな運用手段の導入
保有・再保険 方針	リスク・リターン指標を踏まえた再保険スキームの設計等

※5 国内生保のうち、MSA生命分については、EEV増加額をリターンとして計算。

なおグループ全体のリターンについてはMSA生命分もグループ修正利益(2017年度以前はグループコア利益)で計算。

## リスクのコントロール

当社グループでは、「MS&ADインシュアランスグループリスク管理基本方針」を定め、グループ内で共有された基本的な考え方のもとでリスク管理を実行しています。具体的には、当社グループの事業ポートフォリオに影響を及ぼす主要なリスク事象を洗い出し、そのリスク要因を定量・定性の両面から評価することによって、リスク管理を推進しています。当社グループのリスク管理体制の詳細は、下記のリンクをご参照ください。

### ◁ リスク管理

- ・ リスク管理基本方針
- ・ リスク管理体制
- ・ 保険事業のリスク
- ・ 海外事業のリスク管理態勢
- ・ 危機管理体制(事業継続計画を含む)

## リスクの特定

### グループ重要リスク

#### ▶ グループ重要リスクの記載

No.	2020年度重要リスク
1	国内外における大規模自然災害の発生
2	国内外における金融マーケットの大幅な変動
3	信用リスクの大幅な増加
4	グループの企業価値の著しい毀損につながる行為の発生・社会的信用の失墜
5	サイバー攻撃による大規模・重大な業務の停滞・情報漏えい・保険金支払いの発生
6	システム障害の多発や重大なシステム障害の発生、大規模システムの開発計画の進捗遅延・未達・予算超過・期待効果未実現
7	新型インフルエンザ等の感染症の大流行

#### ▶ ヒートマップ



#### 1. 国内外における大規模自然災害の発生

台風や地震等の自然災害による損害は時に巨額になることがあり、また、気候変動等の影響により世界的に自然災害が増加・大型化し、予測を超える巨大な自然災害による損害が発生する可能性があります。また、自然災害による支払保険金の増加等により、当社グループの資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく不利な条件での取引を余儀なくされる可能性があります。当社グループは、再保険の利用や異常危険準備金の積立によって自然災害による損害に対する保険金の支払いに備えておりますが、これらの保険金の支払いが多額に及ぶことにより当社グループの業績に影響が生じるリスクがあります。

#### 2. 国内外における金融マーケットの大幅な変動

当社グループは、有価証券や貸付金、不動産等の様々な運用資産（オフバランス資産を含む）を保有しておりますが、経済環境や金融市場の悪化等により資産又は負債の価値が変化することで当社グループの業績に影響が生じるリスクを内包しており、主に以下のようなリスクがあります。

(1) 株価下落リスク

取引先との中長期的な関係維持の観点等から大量の株式を保有しておりますが、株式相場が下落した場合に、資産価値の減少や評価損、売却損が発生する可能性があります。

(2) 金利変動リスク

保有している債券や貸付金等の資産及び積立保険や長期の第三分野商品、生命保険等の契約者に対して将来お支払いする保険負債については、金利変動の影響によりこれらの価値が変化する可能性があります。

(3) 為替変動リスク

米ドル等の外貨建て資産及び負債を保有しておりますが、為替変動の影響によりこれらの価値が変化する可能性があります。

3. 信用リスクの大幅な増加

保有している株式や社債、貸付金等の資産や、販売している信用・保証保険契約等については、株式・社債の発行者もしくは貸付先等の信用力の低下もしくは破綻又は信用市場の混乱によって、資産価値の減少や元本・利息の回収不能等が生じる可能性があります。当社グループは、保険契約によって引き受けた保険責任を分散し、収益を安定させる目的で再保険を利用しておりますが、再保険会社の破綻等により再保険金の回収ができなくなる可能性があります。これらにより、当社グループの業績に影響が生じるリスクがあります。

4. グループの企業価値の著しい毀損につながる行為の発生・社会的信用の失墜

社会的信用の失墜につながる行為とは、グループ事業に関連する法令等違反行為、重大な労務問題（長時間労働・ハラスメント等）、データガバナンスの不備（個人情報や機密情報の大量漏えい・不正利用の多発等）などに加え、顧客本位の視点の欠如・不徹底等（コンダクトリスク）に起因するものをいいます。

このような行為の発生により、当社グループの業績に影響が生じるリスクがあります。

5. サイバー攻撃による大規模・重大な業務の停滞・情報漏えい・保険金支払の発生

当社グループには、サイバー攻撃による不正アクセス又は情報システムの不備等により、情報システムの停止、誤作動若しくは不正使用又は情報漏えい等が発生するシステムリスクが存在します。当社グループは、システムリスク管理態勢の整備に努めておりますが、大規模な情報システムの停止、誤作動若しくは不正使用、情報漏えいが発生する可能性があります。また、サイバーリスクを補償する保険契約の引受により、保険金支払が発生する可能性があります。これらにより、当社グループの業績に影響が生じるリスクがあります。

6. システム障害の多発や重大なシステム障害の発生、大規模システムの開発計画の進捗遅延・未達・予算超過・期待効果未実現

事業収益性の更なる向上を実現するための大規模システム開発においては、予期せぬ事故等により開発作業の進捗遅延や開発予算の超過等が発生するリスクが存在します。当社グループは、システムリスク管理態勢の整備に努めておりますが、大規模システム開発の進捗遅延・開発予算超過等が発生した場合には、当社グループの業績に影響が生じるリスクがあります。

7. 新型インフルエンザ等（新型コロナウイルスを含む）の感染症の大流行

主に以下のような事象により、当社グループの業績に影響が生じるリスクがあります。

(1) 当社グループは、新型インフルエンザ等の感染症の大流行等の不測の事故や事態に備え、事業継続計画の策定や危機管理態勢の整備により、事業中断期間を一定程度に抑え、事業を継続的に運営できる体制を整えておりますが、こうした危機管理にもかかわらず、当社グループの事業継続が阻害されたり、想定を超える影響を受ける可能性があります。

(2) 新型インフルエンザ等の感染症の大流行による経済の減速、または、その懸念の高まりにより、国内外における金融マーケットの大幅な変動（前述2.）、信用リスクの大幅な増加（前述3.）が発生する可能性があります。

(3) 新規契約の提案のためのお客さま提案活動が抑制されること、企業の事業活動・物流量が減少することなどから保険料が減少となる可能性があります。また、新型インフルエンザ等の感染症に関わるリスクを補償する保険契約の引受により保険金支払が発生する可能性があります。

**グループエマージングリスク**

中長期的な視点から当社グループ経営に影響を与える可能性のある事象や、現時点では当社グループ経営への影響の大きさ、発生時期の把握が難しいものの、経営が認識すべき事象を「グループエマージングリスク」として特定し、定期的にモニタリングしています。

少子高齢化の進展・医療技術の進歩

資源の枯渇

気候変動・環境災害

経済や消費者行動に大きな変化を及ぼす新たな技術、仕組み（IoT、シェアリングエコノミーの普及等）の動向、デジタルプラットフォームの台頭等によるビジネスモデルの大きな変革

国内外の法令・制度の新設・改廃

国内労働需給の大きな変化

国家統治・政治の大きな混乱、機能不全、崩壊、国家間紛争（経済紛争を含む）、日本の安全保障の危機

## 自然災害リスク管理の高度化

---

TCFD（気候関連情報ディスクロージャー）



## 自然災害リスクの保有量のコントロール

---

TCFD（気候関連情報ディスクロージャー）



# 情報セキュリティ

## 基本的な考え方と方針

MS&ADインシュアランス グループでは、情報セキュリティに関する諸法令を遵守するとともに、社内規程の整備、システムセキュリティの拡充、社員・代理店への情報管理教育の徹底、情報漏えいリスクの軽減等、より強固な情報管理態勢の構築に向けて、継続的な取り組みを進めています。また、グループ全体の情報セキュリティ管理強化を積極的に図るため、「MS&ADインシュアランス グループ情報セキュリティ管理基本方針」を定めるとともに、法令等を遵守してお客さまの情報を適切に取扱うため、「MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報管理基本方針」および「MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報の共同利用に関する基本方針」を定めています。

[情報セキュリティ管理基本方針](#) >

[お客さま情報管理基本方針](#) >

[お客さま情報の共同利用に関する基本方針](#) >

## 情報セキュリティ管理態勢

当社は、グループ情報セキュリティを担当する執行役員（グループCISO: Group Chief Information Security Officer）を任命し、情報セキュリティ態勢の構築、強化を進めており、MS&ADインシュアランス グループは、情報資産に関わる脅威を認識し、サイバーセキュリティなど常に外部環境の変化を捉え、情報セキュリティの確保および迅速に対応する態勢を構築しています。

また、グループ国内保険会社は、「MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報管理基本方針」に基づき、情報管理に関する方針・社内規定の策定、セキュリティ対策の導入、社員・代理店教育の企画・運営、点検・モニタリングなどを行っています。また、情報漏えい等の事故が発生した場合の対応態勢を整備し、迅速な事後対応や再発防止策の策定など、適切な対応に努めています。

## モニタリング活動

当社は、グループ国内保険会社の情報セキュリティ管理態勢の整備状況についてモニタリングを行い、経営への報告を行っています。また、把握した状況をもとに、適宜グループ国内保険会社とのノウハウの共有や、必要な支援などを行うことを通じて、グループ全体の情報セキュリティ管理態勢の強化に努めています。

## 個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

---

当社およびグループ国内保険会社は、関係法令等を遵守することの宣言や、適切な取得・利用目的の限定など、お客さまの情報の取扱いに関する諸事項について個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）等を策定し、これを各社ホームページで公表しています。

各社の個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

- [MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社](#)
- [三井住友海上火災保険株式会社 !\[\]\(d377021c36663b3b2a128f42c6699691\_img.jpg\)](#)
- [あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 !\[\]\(134616c4e97454b4b7cdaaea35bb6346\_img.jpg\)](#)
- [三井ダイレクト損害保険株式会社 !\[\]\(227b60f6e62d1c0758c9062cffb72b7c\_img.jpg\)](#)
- [三井住友海上あいおい生命保険株式会社 !\[\]\(a941bfd7b3c758b702c772d01c6a8c84\_img.jpg\)](#)
- [三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 !\[\]\(936c9714582364e017d6bb2eaf6573f9\_img.jpg\)](#)

## 取引における責任

### 基本的な考え方と方針

MS&ADインシュアランスグループは、「MS&ADインシュアランスグループコンプライアンス基本方針」の中で、当社グループのすべての役員・社員が、企業の社会的責任を常に認識し、事業活動に関連するすべての法令等を遵守し、社会の期待と要請に応えるため誠実かつ公平・公正な活動を実践することを定めています。

#### > コンプライアンス基本方針

また、2017年2月に「MS&ADインシュアランスグループ人権基本方針」を定め、バリューチェーンを含めた事業活動が、人権におよぼす顕在的・潜在的な負の影響に責任があることを認識し、人権を尊重した活動と対話の実践に向け、取組みを始めています。

#### > 人権尊重の基本方針

事業活動においてさまざまな業務を外部に委託する場合が生じている実態を踏まえ、業務の外部委託に関する基本方針「MS&ADインシュアランスグループ外部委託管理基本方針」を策定しました。グループ会社は、上記を踏まえて外部委託に関する管理態勢を整備し、適切に運営しています。

#### > 外部委託管理基本方針

### 具体的な取組み

#### 人権・環境に関する取組み

当社グループでは、人権デュー・ディリジェンスを通じて、お客さまの個人情報の漏えいによるプライバシーの侵害を重点課題とし、お客さま情報の安全管理に取り組んでいます。また、持続可能な資源の利用に配慮した調達を進めています。

#### > 人権デュー・ディリジェンスと是正措置

#### > 情報セキュリティ

#### > 森林認証紙の使用促進

#### 外部委託先の適正性の確認

グループ国内保険会社では、新たな委託先を選定する際の基準を明確化しているほか、委託先への定期点検を原則年1回実施しており、お客さまの個人情報の管理態勢、経営の健全性及び業務遂行の適切性などを確認しています。

## バリューチェーンにおける取組み

### 人権への配慮

#### > 人権尊重の基本方針

当社グループは、サービスの調達等に関わるサプライヤーや代理店等のビジネスパートナー等の関係者に対して、事業活動において人権への負の影響が発生することを防止、軽減するように働きかけを行っています。

### 環境への配慮

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保では、ISO14001取組の一環として、1年に1回、取引先に「MS&ADインシュアランスグループ環境基本方針」を説明し、環境への配慮について協力を依頼しています。

具体的な取組の一環として、代理店や取引先企業においての簡易版環境ISOである「エコアクション21」の認証の取得や、エコ整備※の普及と、自動車リサイクル部品の活用を促進しています。また、企業による生物多様性の保全を促進しています。

#### > エコアクション21認証取得支援

#### > エコ整備・エコ車検の普及

(※) エコ整備（「エンジン洗淨」）の普及推進

「エンジン洗淨」は2008年4月から、国の「グリーン購入法」上の特定調達品目に規定化されています。エコアクション21の認証取得の支援は、「エンジン洗淨」の普及にもつながっています。

# 外部委託管理基本方針

MS&ADインシュアランス グループは、事業活動においてさまざまな業務を外部に委託している実態を踏まえ、業務の外部委託に関する基本方針「MS&ADインシュアランス グループ 外部委託管理基本方針」を策定しました。グループ会社は、上記を踏まえて外部委託に関する管理態勢を整備し、適切に運営しています。

## MS&ADインシュアランス グループ 外部委託管理基本方針

MS&ADインシュアランス グループは、業務を外部に委託する場合において、以下の管理方針にもとづき、適切に外部委託先を管理する態勢を整備します。

### 1. 対象となる外部委託

MS&ADインシュアランス グループが、その業務を営むために必要な事務の一部または全部を外部に委託する場合であって、業務遂行上の確性を確保するとともに、お客さま保護または経営の健全性を確保する必要があるものをいいます。

なお、本方針におけるお客さまとは、「MS&ADインシュアランス グループのあらゆる活動に関わるお客さま」をいい、個人・法人等を問いません。

### 2. 外部委託管理態勢

当社およびグループ国内保険会社は、以下のとおり外部委託管理態勢を整備し、適切に運営します。

- (1) 外部委託管理責任者・外部委託管理部署の設置
- (2) 外部委託管理に関する規程等の策定および周知
- (3) 外部委託先に対する点検・監督の実施
- (4) 再委託先に対する適切な管理
- (5) 外部委託業務に関するお客さまからの相談・苦情等への対応態勢の整備
- (6) その他外部委託管理について必要な態勢整備および態勢の見直し

その他のグループ会社は、上記を踏まえて外部委託に関する管理態勢を整備し、適切に運営します。

以上

## 情報開示

MS&ADインシュアランスグループは、「MS&ADインシュアランスグループディスクロージャー基本方針」でグループ国内保険会社における対外的な情報開示の方針を定めています。この基本方針に則り、グループ各社は法令及び金融商品取引所の定める開示ルールの徹底を図るとともに、それぞれのステークホルダーが、正しく、かつ速やかにその実態を認識できるよう、情報開示を行っていきます。

[> ディスクロージャー基本方針](#)

## 情報開示とIR（Investor Relations）

株主・投資家の皆さまに信頼され企業価値を正當に評価していただけるよう、基本方針（IRポリシー）に基づきIR活動を展開しています。

[> 情報開示とIR（Investor Relations）](#)

## 資本政策と株主還元方針

当社グループでは、リスク量に見合った安定的な資本を確保しつつ、「配当」と「自己株式取得」を通じた株主還元を充実させていくことをめざしています。

[> 資本政策と株主還元方針](#)

### < 参考資料 >

株主・投資家の皆さまへのご参考資料として、最近の各年度にお支払いした配当金の推移、MS&ADホールディングスの株式の証券コード及び単元株式数等の基本情報等についても、IRサイト上で紹介しています。

[> 配当情報](#)

[> 株式基本情報](#)

## 気候関連の財務情報開示

当社グループは、気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）に賛同し、このガイドラインに沿って情報の開示を進めていきます。

[> 気候関連の財務情報開示](#)

# 情報開示とIR (Investor Relations)

MS&ADインシュアランス グループでは、お客さま、株主・投資家、取引先など、関係するさまざまなステークホルダーの皆さまに、信頼され適切に評価していただけるよう、適切な情報開示の実現に積極的に取り組んでいます。

## 基本方針と取組体制

当社グループでは、情報開示に関する姿勢を、「MS&ADインシュアランス グループ コーポレートガバナンスに関する基本方針」に定めています。この基本方針にもとづいて、株主の皆さまとの対話については「株主との建設的な対話に関する方針」を、適切な情報開示については「MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針」等を定め、正確、迅速、かつ、公平な情報開示を実施しています。

[> コーポレートガバナンスに関する基本方針](#)

## 基本方針

### MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針

「MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針」は、グループ国内保険会社各社における対外的な情報開示の方針を定めたものです。

グループ国内保険会社各社は、この基本方針に則り、法令及び金融商品取引所の定める開示ルールの徹底を図るとともに、それぞれのステークホルダーが、正確、迅速、かつ、公平にその実態を認識できるよう、情報開示を行っています。

[> ディスクロージャー基本方針](#)

### 株主との建設的な対話方針

当社グループでは、持続的な成長と中長期的な企業価値向上に向けて、株主の皆さまとの「建設的な対話」に取り組み、それを経営に活かすことにより、さらなる価値創造に努めています。

[> 株主との建設的な対話方針](#)

### IRポリシー

「IRポリシー」は、MS&ADホールディングスによるIR活動の基本方針を定めたものです。

当社グループでは、IRポリシーに基づき、法令や金融商品取引所の規則等により開示が求められる会社情報ばかりでなく、当社グループ経営の基本方針・経営計画や事業戦略等投資判断に資する各種情報についても積極的に公表し、開示情報の充実に努めています。また、開示にあたっては、引き続き迅速かつ公平で、わかりやすく情報発信していきます。

[> IRポリシー](#)

## 情報開示の体制

---

当社グループでは、情報開示の適時性、適正性を確実にし、また、情報開示統制の有効性を評価するため、「リスク管理委員会」を設置し、適時開示体制を構築しています。

### リスク管理委員会

「リスク管理委員会」は、取締役会の決議により設置され、適時情報開示体制の中核となる機関です。

同委員会は、企画部門・経理部門・そのほか情報開示に関連する各部門を担当する役員及び部長により構成し、情報開示に関する審議や開示情報の適切性の検証等を行っています。

適時開示体制の概要については、コーポレート・ガバナンス報告書内で紹介しています。

[> コーポレートガバナンスに関する報告書（2020年6月30日）](#) 

## 株主・投資家とのコミュニケーション

---

当社グループでは、社長を筆頭に経営陣が中心となって、株主・投資家、アナリストの皆さまとの対話を積極的に実施しています。

機関投資家・アナリストの皆さまに向けた各種説明会の開催に加え、MS&ADホールディングスのオフィシャルサイト（ホームページ）上で、株主・投資家の皆さまによりわかりやすく利便性の高い情報発信を行っています。

当社グループでは、株主・投資家、アナリストの皆さまの声に誠実に耳を傾けるとともに、IR活動を通じて株主・投資家、アナリストの皆さまから寄せられた要望・評価等については、グループ内で情報共有し、企業価値の向上に役立てていきます。

[> 株主との建設的な対話方針](#)

## 中期経営計画



2018年度からスタートした中期経営計画「Vision2021」のステージ2を策定しましたので、ご紹介いたします。



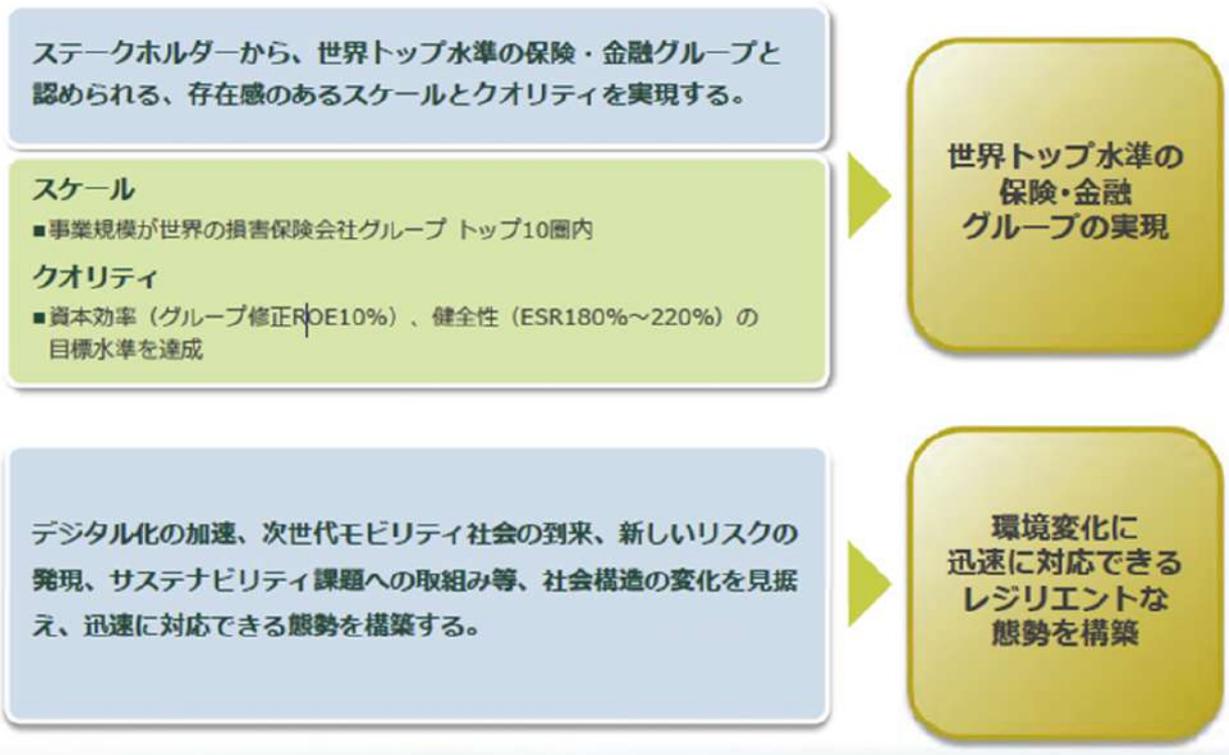
- 中期経営計画「Vision 2021 ステージ2(2020-2021)」 (4,161KB)
- 2020年度第1回 インフォメーションミーティング (3,165KB)

## 中期経営計画「Vision2021」の位置づけ

「グループの中期的に目指す姿を達成する期間」「環境変化に迅速に対応できるレジリエントな態勢を構築する期間」と位置づける。

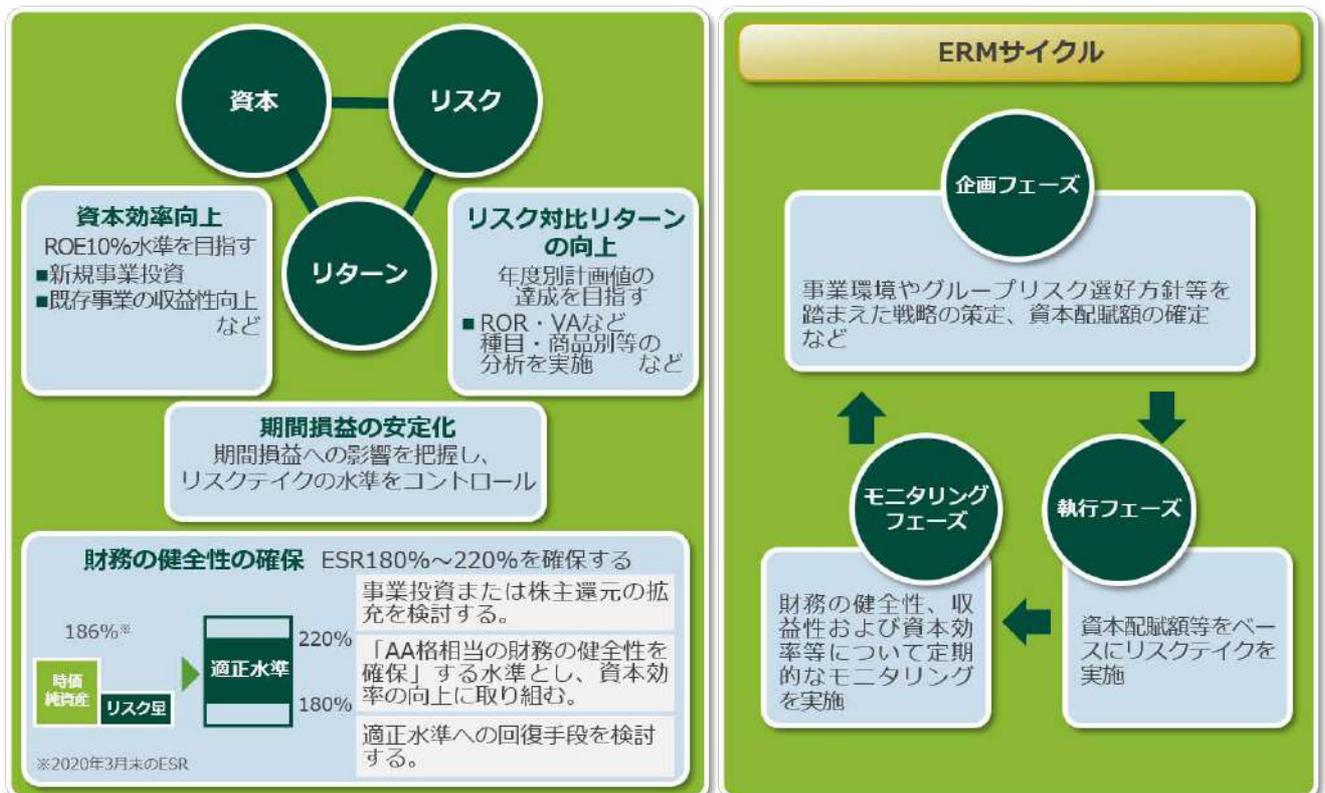


## 中期経営計画「Vision 2021」期間中に目指す姿



## ERMサイクル

ERMサイクルをベースに、健全性の確保と、リスク対比リターンの上昇、及び資本効率向上を目指す。



## 資本政策

財務健全性の確保を前提として、持続的な成長のための投資と、継続的・安定的な株主還元によって、株主価値向上を実現する。資本水準を適正に保ちつつ収益性を高め、資本効率向上により、企業価値を高める。

財務健全性	資本効率	株主還元
<p><b>資本基盤の充実により、財務の健全性を確保する</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■AA格相当の財務の健全性を維持していく。 [ESR※ 180%~220%水準]</li> <li>※ESR:Economic Solvency Ratio(99.5%VaR)</li> <li>■資産運用は、保有資産の安全性と流動性に留意し、負債特性の分析に基づくALMにより、収益の安定化を図るとともに財務の健全性を維持する。</li> </ul>	<p><b>成長と事業ポートフォリオの多角化および最適資源配分により、資本効率を向上させる</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■国内外において、内部成長および外部成長のための規律ある投資を積極的に行う。</li> <li>■生産性向上・収益源多角化により利益を拡大しつつ、資本を適正水準に保ち、資本効率を向上させる。</li> <li>■資本コストを意識し、欧米大手保険会社比で遜色のないグループ修正ROE10%水準を目指す。</li> </ul>	<p><b>グループ修正利益の40%~60%を目処に、株主配当および自己株式の取得によって、株主還元を行う</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■安定的な配当を基本とする。 (DOE※：自己資本配当率2.0%~3.0%水準を目指す)</li> <li>■自己株式の取得は、市場環境・資本の状況も勘案して機動的・弾力的に実施する。</li> </ul> <p>※DOE=年間配当総額(中間・期末等)÷自己資本=配当性向(年間配当総額÷当期純利益)×ROE(会計上) 自己資本(連結純資産-非支配株主持分-新株予約権)に対して、どの程度の利益配分を行っているかを示す指標</p>

## 「Vision 2021」基本戦略

### Vision 2021 基本戦略

- グループの資源を最大限に活かし、持続的成長と企業価値向上を実現する。
- 多様性を強みとするグループ総合力を発揮し、お客さまをはじめとするステークホルダーの期待に応える。
- 環境変化に柔軟に対応し、品質と生産性をさらに向上させる。



## 【重点戦略①】 グループ総合力の発揮

- グループの強み（多様性・資本・人財・顧客基盤等）を最大活用
- グループ各社による役割分担見直しと連携強化
- 共通化・共同化の推進（商品・事務共通化、共同損サシステム、健康・医療 商品・サービス 等）



グループの品質向上と生産性向上に向けた取組みを進め、競争力強化を図る。

品質向上

生産性向上

事業効率化効果  
300億円

これまで進めてきた  
営業・損サ部門の  
共同取組などを  
ステージ2に拡大し、  
グループシナジー  
発揮をさらに推進

### 「いかす・のばす・ふやす」プロジェクト

- ・グループの強みである多様性・イノベーション・サステナビリティを**活かす**
- ・シナジーを追求しグループの強みをさらに**伸ばす**
- ・グループ総合力を発揮して、お客さまからの信頼をもっと**増やす**

### 「やめる・なくす・へらす」プロジェクト

- ・無駄な業務、必要性の低い業務、付加価値の低い業務は**やめる**
- ・RPAや他の方法で代替可能なものは、**無くす**（デジタル化等）
- ・必要な業務はプロセスと量を**減らす**（印刷物、物流等）

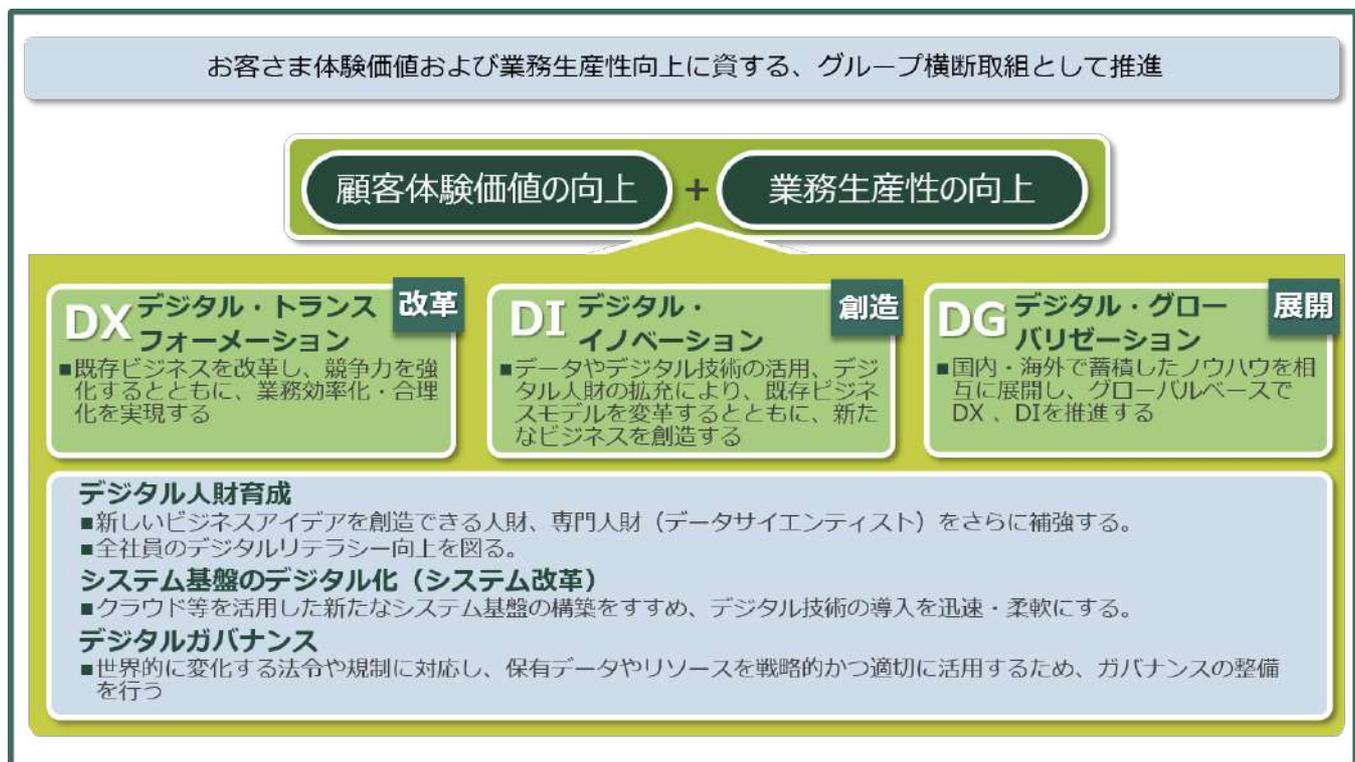
成長（トップライン拡大）

収益力の強化

業務効率化

## 【重点戦略②】 デジタイゼーションの推進

- グループ全社員でデジタイゼーションの3つの取組み（DX、DI、DG）を推進する。
- 事業環境の変化に対応し、グループの持続的成長を実現する。



## 【重点戦略③】ポートフォリオ戦略

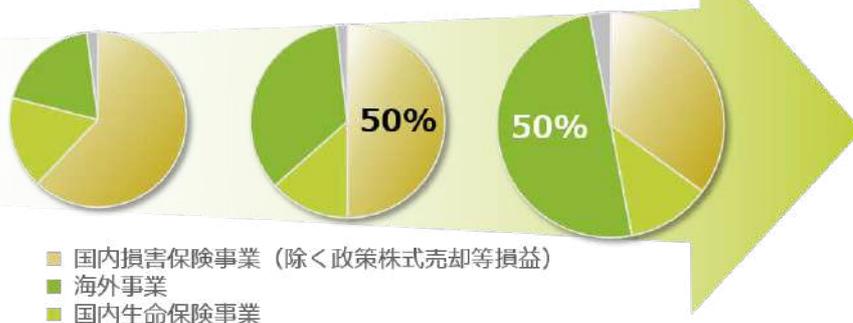
社会変化への対応、安定的な収益基盤の構築に向けて、事業ポートフォリオおよびリスクポートフォリオの変革を進めていく。

### 事業ポートフォリオ

国内損害保険事業の収益を堅持しつつ、海外事業・国内生命保険事業の収益を拡大し、まずは国内損害保険事業以外で利益の50%を実現する。

将来的に、海外事業の利益をグループの50%にまで引き上げるステップとする。

### 中期的に目指す姿



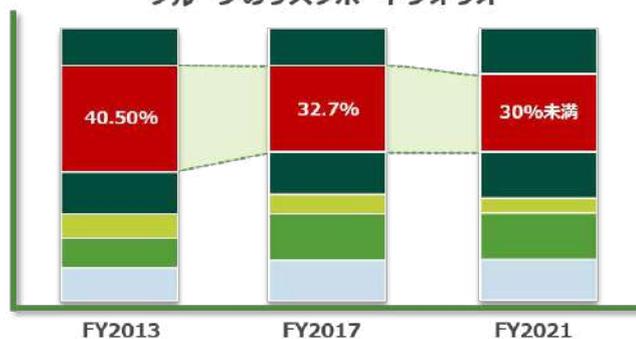
### リスクポートフォリオ

■ 自然災害リスクの適切なリスクコントロール

■ 政策株式削減の継続（2017年～2021年の削減目標 総額5,000億円）

連結総資産に対するウェイトを10%未満、リスク量に占めるウェイトを30%未満にする

### グループのリスクポートフォリオ



## グループ経営数値目標（定量目標）

目標項目	2019年度実績	2021年度目標
<b>グループ修正利益</b> ※1 (政策株式売却等損益控除後)	2,331億円 (1,824億円※2)	3,000億円 (2,730億円)
国内損害保険事業 (政策株式売却等損益控除後)	1,195億円 (984億円)	1,770億円 (1,500億円)
国内生命保険事業	297億円	410億円
海外事業	494億円	750億円
金融サービス事業	48億円	70億円
リスク関連サービス事業		
グループ修正ROE※3	8.0%	10.0%
正味収入保険料	35,737億円	35,800億円
生命保険料（グロス収入保険料）	13,934億円	10,000億円
MSA生命 EEV	8,902億円	9,620億円
ESR (Economic Solvency Ratio)	186%	180%~220%

※1 グループ修正利益 = 連結当期利益 + 異常危険準備金等繰入額 - その他特殊要因（のれん・その他無形固定資産償却額等） + 非連結グループ会社持分利益

※2 三井住友海上の海外事業再編税効果を除く

※3 グループ修正ROE = グループ修正利益 ÷ 修正純資産（連結純資産 + 異常危険準備金等（残高） - のれん・その他無形固定資産（残高））の期首期末平均



- [> 中期経営計画「Vision 2021」 PDF \(5,837KB\)](#)
- [> 2018年度第1回 インフォメーションミーティング PDF \(3,045KB\)](#)
- [> プレゼンテーション\(動画\)](#)

## 前中期経営計画（2014年～2017年）



MS & ADインシュアランスグループ  
中期経営計画  
**Next Challenge 2017**  
ステージ2(2016-2017年度)  
— 世界トップ水準の保険・金融グループの実現に向けて —

2016年5月26日

MS&AD MS&ADインシュアランスグループ

- [> Next Challenge2017 ステージ2（2016-2017年度）（2016年5月26日）](#)  (595KB)
- [> Next Challenge2017～（2014年6月3日）](#)  (3,142KB)

## FINANCIAL TIMES（2018年10月9日）

[> Visions of a Sustainable Future](#) 

[> PDFはこちら](#)  (1,180KB)



**Visions of a Sustainable Future**

MS&AD Insurance Group is determined to cement its place in the top rank of the global non-life insurance industry—and has a clear vision of how to achieve that goal.

**Strength in diversity**

MS&AD Holdings  
INSURANCE GROUP  
www.msad-hd.com/en

**Strength in diversity**

Diversity makes us successful because it does. Why not? Because diverse groups are proven to do better jobs of thinking differently. MS&AD is diverse in a whole variety of ways. First, it has a mix of companies, with three insurances and two finance companies mainly in Japan, plus a highly diverse global network. It also has a range of partnerships with leading groups from Japanese financial groups and manufacturers like Sumitomo and Toyota to international insurers like Zurich General and Zurich Marine. But the company also benefits from diversity at the human resources level, with a healthy mix of gender age and a broad spread of nationalities over the fully one-quarter of the group's 45,000 employees are based outside Japan.

A variety of equating companies

NON-LIFE INSURANCE LIFE INSURANCE

General Insurance Marine Insurance Finance Insurance

Health Insurance Retirement Insurance

Yasuyoshi Kawanawa  
President and CEO,  
MS&AD Insurance Group  
Holdings, Inc.

Single culture or value set is more effective at generating solutions," he says, explaining why diverse teams of MS&AD's are stronger. (See how we do it.)

As for Kawanawa, Kawanawa comes from a family of insurance executives in California who were people's jobs. "The real, significant value-adding value is what people do to improve productivity and the customer experience via software."

## 第三者保証

---

### 第三者保証について

MS&ADインシュアランスグループでは、報告数値の信頼性を確保するため、環境・社会データの一部について、2015年度よりKPMGあずさサステナビリティ株式会社による第三者保証を受けています。

対象となる指標には✓マークを付しています。



## 独立した第三者保証報告書

2020年10月30日

MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社  
代表取締役社長 原 典之 殿

KPMG あずさサステナビリティ株式会社  
東京都千代田区大手町一丁目9番7号

代表取締役

斎藤 和彦

当社は、MS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社(以下、「会社」という。)からの委嘱に基づき、会社が作成した Sustainability Report 2020(日本語)(以下、「サステナビリティレポート」という。)に記載されている2019年4月1日から2020年3月31日までを対象とした $\checkmark$ マークの付されている環境・社会パフォーマンス指標(以下、「指標」という。)に対して限定的保証業務を実施した。

### 会社の責任

会社が定めた指標の算定・報告基準(以下、「会社の定める基準」という。サステナビリティレポートに記載。)に従って指標を算定し、表示する責任は会社にある。

### 当社の責任

当社の責任は、限定的保証業務を実施し、実施した手続に基づいて結論を表明することにある。当社は、国際監査・保証基準審議会の国際保証業務基準(ISAE)3000「過去財務情報の監査又はレビュー以外の保証業務」及びISAE3410「温室効果ガス情報に対する保証業務」に準拠して限定的保証業務を実施した。

本保証業務は限定的保証業務であり、主としてサステナビリティレポート上の開示情報の作成に責任を有するもの等に対する質問、分析的手続等の保証手続を通じて実施され、合理的保証業務における手続と比べて、その種類は異なり、実施の程度は狭く、合理的保証業務ほどには高い水準の保証を与えるものではない。当社の実施した保証手続には以下の手続が含まれる。

- サステナビリティレポートの作成・開示方針についての質問及び会社の定める基準の検討
- 指標に関する算定方法並びに内部統制の整備状況に関する質問
- 集計データに対する分析的手続の実施
- 会社の定める基準に従って指標が把握、集計、開示されているかについて、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施
- リスク分析に基づき選定したあいおいニッセイ同和損保新宿ビルにおける現地往査
- 指標の表示の妥当性に関する検討

### 結論

上述の保証手続の結果、サステナビリティレポートに記載されている指標が、すべての重要な点において、会社の定める基準に従って算定され、表示されていないと認められる事項は発見されなかった。

### 当社の独立性と品質管理

当社は、誠実性、客観性、職業的専門家としての能力と正当な注意、守秘義務及び職業的専門家としての行動に関する基本原則に基づく独立性及びその他の要件を含む、国際会計士倫理基準審議会の公表した「職業会計士の倫理規程」を遵守した。

当社は、国際品質管理基準第1号に準拠して、倫理要件、職業的専門家としての基準及び適用される法令及び規則の要件の遵守に関する文書化した方針と手続を含む、包括的な品質管理システムを維持している。

以上

## 環境データの算定範囲および方法について

項目	使用量／排出量／移動人キロメートルの算定方法		CO <sub>2</sub> 排出係数
電力、ガス、冷温水、重油、灯油使用量	国内	エネルギー使用量の実測値	環境省公表の温対法に基づくエネルギー別排出係数および電力事業者別排出係数。海外の電力についてはIEA(*2)発表の国別の排出係数
	海外	エネルギー使用量の実測値、またはエネルギー購入費とJETRO(*1)公表の国別単価から算出	
ガソリン、軽油使用量	国内	原則として、ガソリンおよび軽油使用量の実測値。実測値が不明の場合、購入費と資源エネルギー庁公表の給油所小売価格調査における全国平均単価から算出	
	海外	原則として、ガソリン購入費とJETRO 公表の国別単価から使用量を算出。ガソリン購入費が不明な場合、海外拠点の1 台当たりのガソリン使用量と台数、または海外拠点の一人当たりガソリン使用量と海外勤務者数から算出	
廃棄物総量	国内	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原則として、自社ビルの一般廃棄物排出量は実測値（把握率 88.7%）</li> <li>・不明な場合は廃棄物費用とその単価から算定</li> <li>・自社ビル以外の一般廃棄物排出量は、自社ビルの一人当たりの廃棄物排出量とその拠点の在館者数から算定</li> <li>・産業廃棄物は実測値</li> </ul>	
	海外	国内の自社ビルの一人当たりの一般廃棄物排出量と海外勤務者数から算出	
廃棄物リサイクル量	グループ	リサイクル処理が確認できた廃棄物排出量	
廃棄物最終処分量	グループ	廃棄物総排出量から廃棄物リサイクル量を差し引いた量	
水道使用量	国内	自社ビルの水使用量は実測値（把握率 81.0%）自社ビル以外の水使用量は自社ビルの一人当たりの水道使用量とその拠点の在館者数から算出	
	海外	国内の自社ビルの一人当たりの水道使用量と海外勤務者数から算出	
ビジネスラベル（航空機）	国内	国内出張費および海外出張費から抽出した国内飛行機運賃、国際飛行機運賃（国内出張費の10%あるいは20%、海外出張費の50%を飛行機運賃として抽出）と環境省DB*3の交通費支給額当たり排出原単位および交通区分別旅客千人キロあたり排出原単位から算出	
	海外		

※算定範囲はMS&AD インシュアランス グループ ホールディングス株式会社およびその連結子会社

\*1 JETRO: 独立行政法人日本貿易振興機構（ジェトロ）

\*2 IEA: 国際エネルギー機関

### スコープ3の算定方法について

カテゴリ	対象	算定の根拠、算定方法	排出原単位等
資本財	グループ	○設備投資金額 <計算式> 設備投資額×資本財の価格当たり排出原単位	環境省 DB*3 [6] 資本財の価格当たり排出原単位 資本形成部門：“金融・保険”
Scope1, 2 に含まれない燃料及びエネルギー関連活動	グループ	○種類別使用量 <計算式> 使用量×燃料・エネルギー別排出原単位	①環境省 DB*3 [7] 電気・熱使用量当たりの排出原単位 ②IDEA DB*4 燃料別の重量当たり排出原単位
事業から出る廃棄物	グループ	○種類別排出量 <計算式> 排出量×廃棄物種類・処理方法別排出原単位	環境省 DB*3 [8] 廃棄物種類・処理方法別排出原単位(廃棄物輸送段階含む)、[9] 廃棄物種類別排出原単位(廃棄物輸送段階含む)
出張（航空機利用分のみ）	グループ	○航空機運賃 国内出張費および海外出張費から抽出した国内飛行機運賃、国際飛行機運賃（国内出張費の10%あるいは20%、海外出張費の50%を飛行機運賃として抽出） <計算式> 航空機運賃×交通費支給額当たり排出原単位	環境省 DB*3 [11]交通費支給額当たり排出原単位
雇用者の通勤	国内主要連結子会社	○通勤定期代 <計算式> 通勤定期代×交通費支給額当たり排出原単位	環境省 DB*3 [11]交通費支給額当たり排出原単位
リース資産	グループ	○グループ会社が所有するビルのうち、テナントへ賃借している分の電力および都市ガスの使用量 <計算式> ・電力、都市ガス使用量×電力、都市ガスの排出係数	環境省公表の温対法に基づくエネルギー別排出係数および電力事業者別排出係数

\*3：サプライチェーンを通じた組織の温室効果ガス排出等の算定のための排出原単位データベース（ver3.0）（2020年3月）

\*4：IDEA データベース（サプライチェーン温室効果ガス排出量算定用） ver.2.3（2019年12月27日）

## 編集方針

---

### サステナビリティ情報開示の考え方

---

MS&ADインシュアランス グループのサステナビリティに関する情報をステークホルダーにご理解いただけるよう、毎年サステナビリティレポートを発行しています。ステークホルダーや当社グループが重要と考える情報を盛り込み、省資源にも配慮してWebサイトを利用した報告としています。

- MS&ADインシュアランス グループでは、中期経営計画「Vision 2021」で定めた2030年の目指す社会像「レジリエントでサステナブルな社会」の実現に向け、SDGs（持続可能な開発目標）を道しるべとして、社会との共通価値の創造（CSV）に取り組んでいます。優先課題である「気候変動の緩和と適応に貢献する」「自然資本の維持可能性向上に取り組む」「人権を尊重した活動と対話を実践する」に関する取組と、それ以外の価値創造ストーリー実現に向けた取組みを中心に報告しています。
- MS&ADインシュアランス グループの各社における特徴ある取組みを報告しています（報告範囲は下記をご覧ください）。
- サステナビリティに関するデータ等を、まとめて掲載しています。

## 報告範囲

### 対象期間

2019年度（2019年4月～2020年3月）

※一部2020年4月以降の活動も報告しています。

### 対象組織と略称

当社及び当社グループ各社の略称を以下のとおり表記します。

（グループ国内保険会社とは、★の会社を示します）

・MS&ADインシュアランスグループホールディングス株式会社

⇒「MS&ADホールディングス」又は「HD」

・三井住友海上火災保険株式会社（★）

⇒「三井住友海上」又は「MS」

・あいおいニッセイ同和損害保険株式会社（★）

⇒「あいおいニッセイ同和損保」又は「AD」

・三井ダイレクト損害保険株式会社（★）

⇒「三井ダイレクト損保」又は「MD」

・三井住友海上あいおい生命保険株式会社（★）

⇒「三井住友海上あいおい生命」又は「MSA生命」

・三井住友海上プライマリー生命保険株式会社（★）

⇒「三井住友海上プライマリー生命」又は「MSP生命」

・MS&ADインターリスク総研株式会社

⇒「MS&ADインターリスク総研」又は「インターリスク」

## 発行時期

### 今回発行

2020年9月

### 前回発行

2019年9月

### 次回発行

2021年9月予定

## 参考にしたガイドライン

---

- GRI「サステナビリティ レポートガイドライン（スタンダード）」

[> GRIガイドラインとの関連](#)

- 「ISO26000 社会的責任に関する手引き」（（財）日本規格協会）

## 過去のサステナビリティレポート

---

[> MS&ADインシュアランス グループ サステナビリティレポート](#)

[> 三井住友海上 CSRレポート !\[\]\(bbbc5714bb40c2992f4def07a20af97a\_img.jpg\)](#)

[> あいおいニッセイ同和損保 コミュニケーションレポート !\[\]\(ed6011af5ee9f02e66403dafb0523216\_img.jpg\)](#)

## お問合せ先

---

MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社

総合企画部・サステナビリティ推進室

〒104-0033 東京都中央区新川2-27-2

TEL：03-5117-0201／FAX：03-5117-0602

Eメール：[sustainability@ms-ad-hd.com](mailto:sustainability@ms-ad-hd.com)