

# 経営について

東京海上グループ概要	16
経営戦略	18
代表的な経営指標	22
2010年度の事業概況	27
内部統制基本方針	30
コーポレート・ガバナンスの状況	32
CSR(企業の社会的責任)の取り組み	34
勧誘方針	35
コンプライアンスの徹底	36
リスク管理	40
資産運用	43
個人情報への対応	44
情報開示	47
募集制度	48
社会活動	50

# 東京海上グループ概要

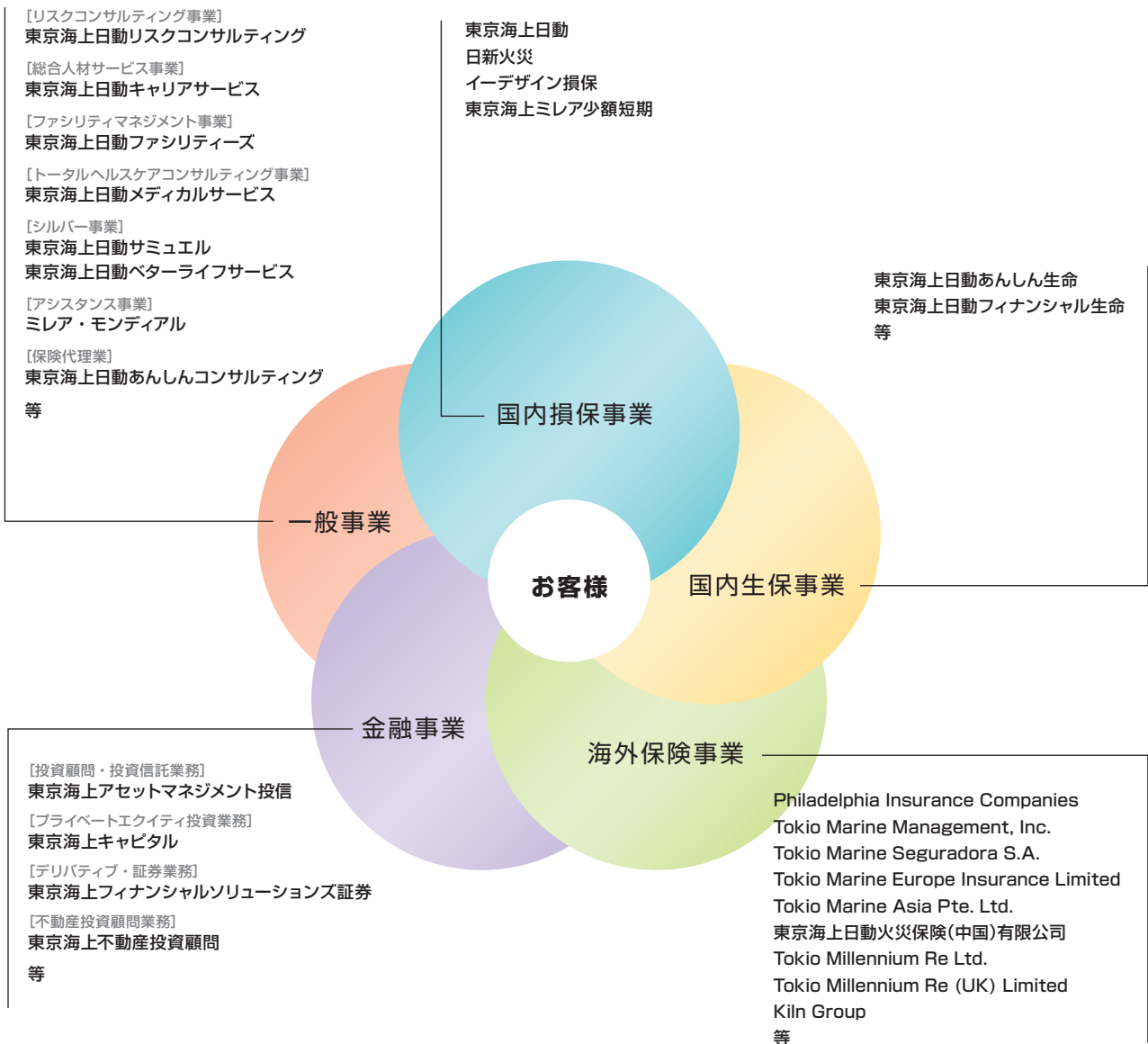
## 東京海上ホールディングスの業務内容

東京海上ホールディングスは、東京海上グループ全体の経営戦略・計画立案、グループ資本政策、グループ連結決算を担うとともに、コンプライアンス・内部監査・リスク管理等の基本方針を策定し、子会社等の経営管理を行っています。また、上場企業としてIR・広報および、CSR推進機能を備えています。

これにより、企業価値の最大化に向けて、中長期的なグループ戦略の立案と収益性・成長性の高い分野への戦略的な経営資源の配分を行い、グループ全体の事業の変革とグループ各社間のシナジー効果を追求します。

## 東京海上グループの事業領域と主なグループ会社

(2011年7月1日現在)

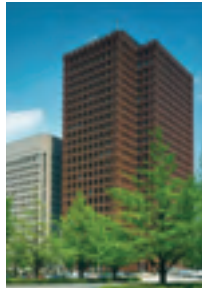


## 主な保険事業会社

### 国内損害保険事業

#### 東京海上日動火災保険株式会社

創業：1879年8月1日  
 資本金：1,019億円  
 正味収入保険料：1兆7,427億円  
 総資産：8兆6,700億円  
 従業員数：17,051名  
 本店所在地：東京都千代田区丸の内1-2-1  
 (2011年3月31日現在)



#### 日新火災海上保険株式会社

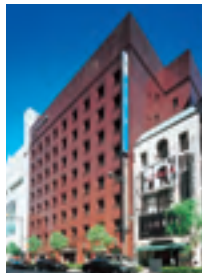
創業：1908年6月10日  
 資本金：203億円  
 正味収入保険料：1,340億円  
 総資産：4,285億円  
 従業員数：2,518名  
 本店所在地：東京都千代田区神田駿河台2-3  
 (2011年3月31日現在)



### 国内生命保険事業

#### 東京海上日動あんしん生命保険株式会社

設立日：1996年8月6日  
 資本金：550億円  
 保有契約高(個人保険+個人年金保険)  
 : 18兆6,073億円  
 総資産：3兆7,278億円  
 従業員数：2,272名  
 本社所在地：東京都中央区銀座5-3-16  
 (2011年3月31日現在)



#### 東京海上日動フィナンシャル生命保険株式会社

設立日：1996年8月13日  
 資本金：480億円  
 保有契約高(個人保険+個人年金保険)  
 : 2兆7,746億円  
 総資産：2兆2,630億円  
 従業員数：281名  
 本社所在地：東京都品川区大崎2-1-1  
 ThinkPark Tower  
 (2011年3月31日現在)



### 海外保険事業

#### Philadelphia Insurance Companies

創業：1962年  
 正味収入保険料：1,974百万米ドル  
 総資産：6,752百万米ドル  
 従業員数：1,522名  
 本社所在地：米国ペンシルバニア州  
 バラキンウィット



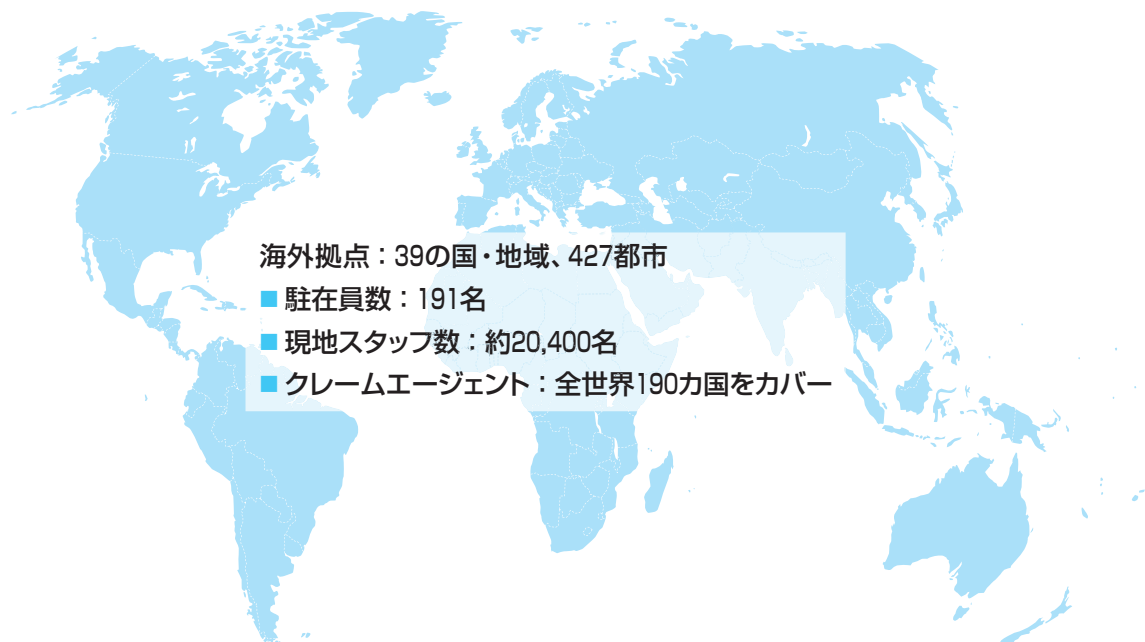
(2010年12月31日現在 現地財務会計ベース、従業員数は2011年3月31日現在)

#### Kiln Group

創業：1962年  
 正味収入保険料：437百万英ポンド  
 総資産：1,309百万英ポンド  
 従業員数：341名  
 本社所在地：英国ロンドン



(2010年12月31日現在 現地財務会計ベース、従業員数は2011年3月31日現在)



# 経営戦略

## 東京海上ホールディングスの経営戦略

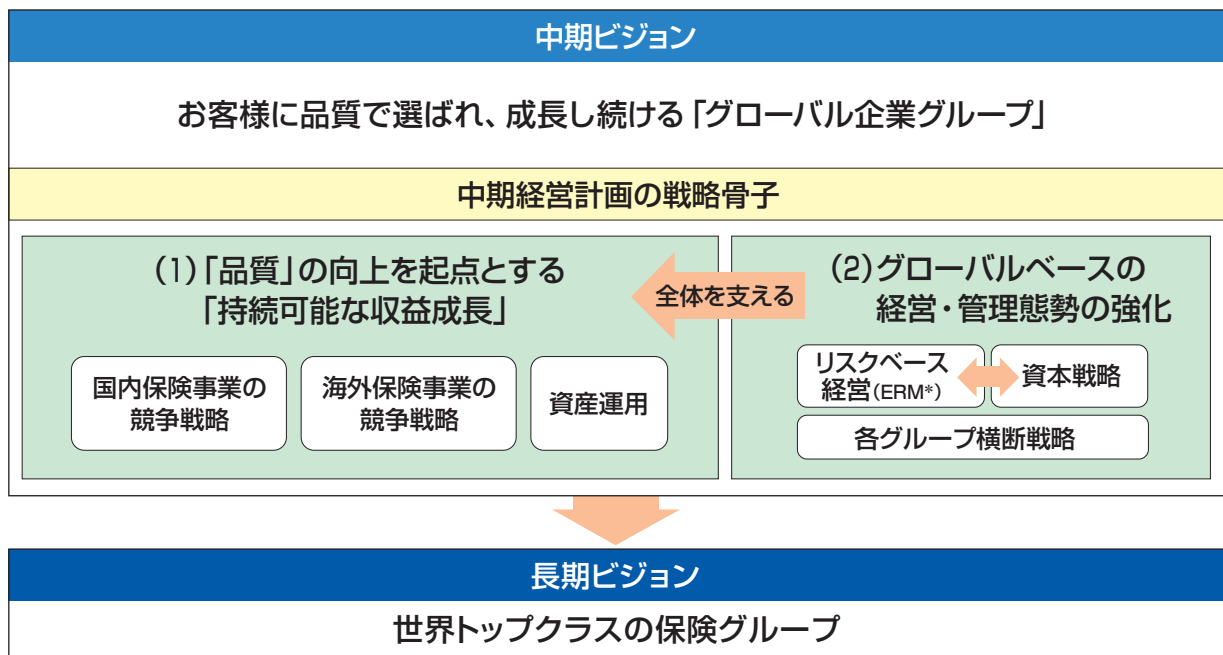
東京海上グループは、全世界のグループ会社を通じて、お客様をはじめとするさまざまなステークホルダーへ提供する価値を向上させ、社会とともに持続的に成長・発展し、グループ企業価値を永続的に高めていきます。

2009年度からスタートした3ヵ年のグループ中期経営計画「変革と実行 2011」では、厳しい事業環境のもとでも持続性のある成長を実現していくために、グループ各社が提供する商品・サービス、業務プロセスがお客様から「品質」で選ばれ、かつグローバルに競争力を発揮できる態勢の構築を目指していきます。

### 中期経営計画「変革と実行 2011」

#### 1. 全体像

中期経営計画「変革と実行 2011」で東京海上グループが目指す姿は、「お客様に品質で選ばれ、成長し続ける『グローバル企業グループ』」であり、以下に掲げる2つの戦略骨子のもと、企業価値の最大化を実現していきます。

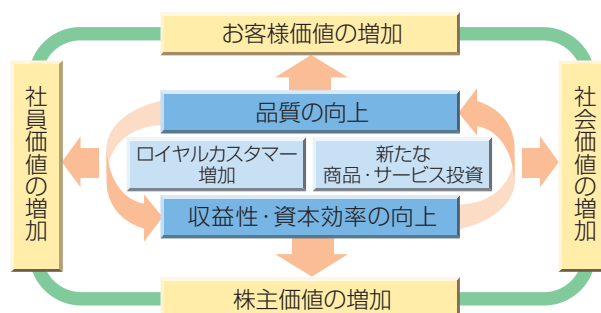


\*ERM : Enterprise Risk Management

ここでいう「品質」とは、商品・サービスのわかりやすさや利便性、業務プロセスの正確性や迅速性、財務の健全性等、東京海上グループのあらゆる事業活動に関わる「品質」を意味し、「品質」の向上が持続可能な収益成長のために最も重要であると考えています。

(1)「品質」の向上を起点とする「持続可能な収益成長」

東京海上グループが持続的に成長するためには、グループ内のすべての会社が「品質」の向上を起点とする右記の「拡大成長サイクル」を実現することが必要であり、この循環を通じてすべてのステークホルダーの価値を持続的に増加させていきます。



「品質」の向上を起点とする「拡大成長サイクル」

(2)グローバルベースの経営・管理態勢の強化

国や地域に関係なく、すべてのステークホルダーに高い価値提供を行い、さらにその実現のためにグループ内の経営資源をボーダレスに活用できる経営・管理態勢を構築・強化していきます。

中でも、今後、会計基準や保険会社の監督規制等が大きく変わろうとしていることを踏まえ、「リスクベース経営(ERM)」に必要なインフラ構築に特に強力に取り組んでいきます。

2. 中期経営計画「変革と実行 2011」における実績および2011年度計画

中核事業である国内損害保険事業を軸に海外保険事業および国内生命保険事業をさらに拡大させ、全体としてバランスの取れた事業ポートフォリオの構築に一層注力していきます。

事業ドメイン		2008年度実績	2009年度実績	2010年度実績	2011年度計画
修正利益(※1)	国内損害保険事業	51億円	462億円	204億円	350億円
	東京海上日動	169億円	546億円	237億円	380億円
	日新火災	△107億円	2億円	13億円	20億円
	その他	△11億円	△86億円	△46億円	△50億円
	国内生命保険事業	△572億円	520億円	275億円	380億円
	あんしん生命	△60億円	322億円	492億円	390億円
	フィナンシャル生命 他	△512億円	198億円	△217億円	△10億円
	海外保険事業(※2)	208億円	765億円	248億円	520億円
	損害保険事業	232億円	697億円	505億円	230億円
	元受	33億円	371億円	337億円	290億円
	再保険	199億円	325億円	168億円	△60億円
	生命保険事業	△7億円	78億円	30億円	20億円
	自然災害保険金の追込み(※3)	—	—	△279億円	279億円
	金融・一般事業	△211億円	△94億円	△7億円	30億円
	グループ合計	△525億円	1,654億円	720億円	1,280億円
グループ合計ROE(※1)	△1.7%	5.8%	2.4%	4.4%	

※1. 収益・ROEは、企業価値を的確に把握し、その拡大に努める観点から「修正利益ベース」で定めます。

※2. 海外保険事業合計では、内訳(損害保険事業(元受・再保険)、生命保険事業)には賦課されていない費用を差し引いています。

※3. 海外保険事業については、2011年1~3月に発生した自然災害保険金を2010年度実績に計上しています。

<修正利益の定義>

(1)損害保険事業

修正利益=当期純利益+異常危険準備金等繰入額+価格変動準備金繰入額

-ALM債券・金利スワップ取引に関する売却・評価損益-保有株式・不動産等に関する売却損益・評価損-その他特殊要素(各調整額は税引き後)

(2)生命保険事業

修正利益=エンベディッド・バリューの当期増加額-増資等の資本取引

(3)その他の事業

財務会計上の当期純利益

## 経営戦略

### 東京海上日動の経営戦略

当社は、2009年4月から3年間の中期経営計画（中期計画）「変革と実行 2011」を実施しています。

本計画は、世界的な金融・経済危機という歴史的な厳しい事業環境の中でスタートし、さらに2011年3月には東日本大震災が発生しました。しかしながら、当社は従来の延長線上にない変革を実行し、マーケットが拡大しなくても「お客様に品質で選ばれ、成長し続ける会社」を代理店・社員が一体となってつくり上げていきます。

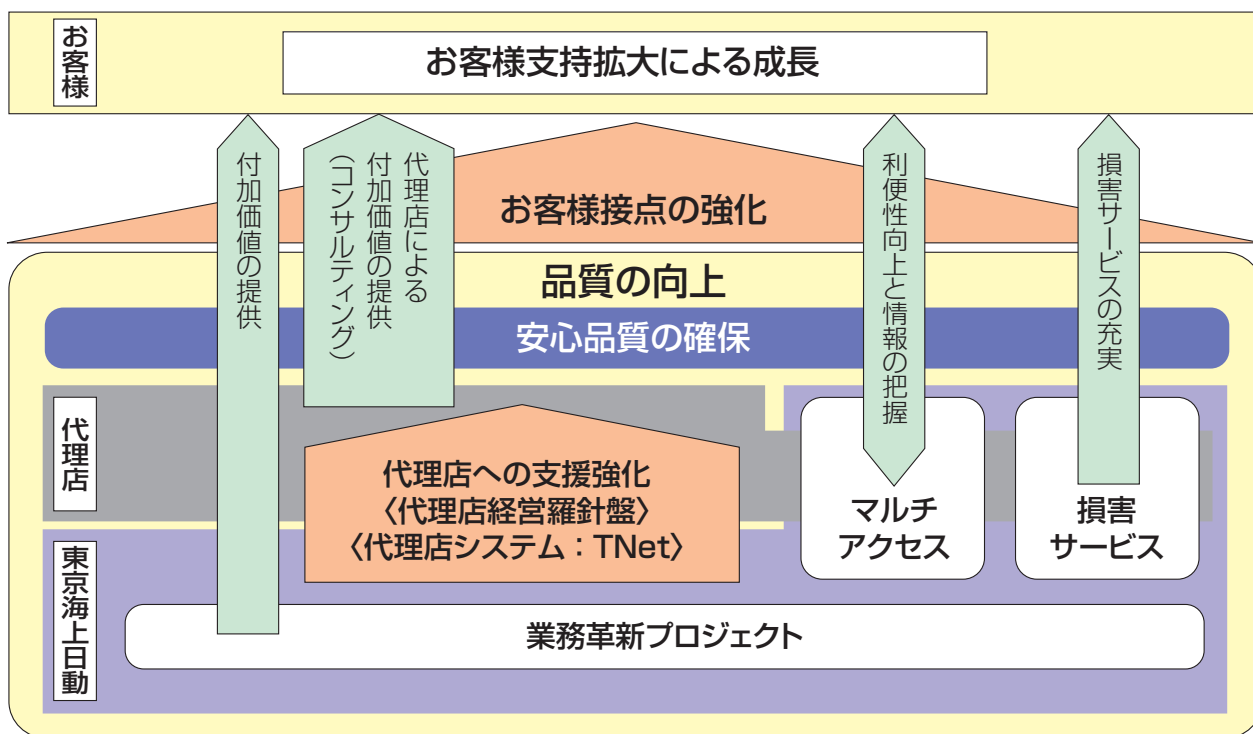
そのために、お客様との接点を全面的に見直し強化するとともに、お客様との接点の中心を担う代理店への支援を強化していきます。

2011年4月から、中期計画「変革と実行 2011」の最終年度に入りました。総仕上げの年として、今年度は「変革」を加速し、「お客様支持拡大による成長」を「実現」します。

### 中期計画「変革と実行 2011」

#### 1. 全体像

#### <定性ビジョン：お客様に品質で選ばれ、成長し続ける会社>



当社はお客様に提供する商品・サービスに関して、欠かすことのできない具体的な品質基準を「安心品質」として定め、その実現に取り組んでいますが、「品質で選ばれ、成長し続ける」ためには「お客様とのすべての接点が快適であること」が重要と考えています。そして、その実現に向けては、わかりやすい商品・サービス、シンプルな手続き、そしてスピーディーで心のこもった対応が不可欠です。

「業務革新プロジェクト」や「マルチアクセス」等、お客様との接点強化に向けた新たな基盤を最大限活用するとともに、「代理店経営羅針盤」や「セコム社との提携」をはじめとする代理店への支援強化、損害サービスの充実等により、ご加入前から保険金支払に至るまでのすべてのプロセスでお客様が「心地よい」と感じていただける品質をつくり上げ、それをお客様にお伝えし、お客様から支持される保険会社を目指していきます。

## 2. 強いお客様接点

### 業務革新プロジェクト

前中期計画期間中から推進している本プロジェクトは、2008年5月にサービスを開始しました。「商品ラインナップの整理・統合、簡素化」「システム基盤の再構築によるシステム開発効率の改善」「ITシステムの高度化による業務プロセスの刷新」を実現し、品質を飛躍的に向上するとともに効率的な業務プロセスを実現していきます。

### マルチアクセス

代理店の募集手段の1つとして、対面サービスに加えて、コールセンター・インターネット・コンタクト履歴データベース等の最新技術の活用により、お客様接点の強化を図り、お客様が得られる価値を向上していくためのインフラです。従来の対面で提供している品質の均一化・向上を図るとともに、自分の好きな時に気軽にアクセスしたいというお客様のニーズを充足していきます。さらに、お客様から代理店やコールセンター・ホームページ等の各種コンタクトポイントへアクセスいただいた情報をコンタクト履歴データベースへ蓄積し、代理店とも共有・分析することで、お客様対応に関する品質の向上を図ります。

## 3. 代理店への支援強化

### 代理店経営羅針盤

代理店経営上の課題を定量的・客観的指標によって可視化し、業務プロセスに即した診断を実施、効率的・効果的な戦略策定を行う経営支援モデルです。課題解決に向けた支援策を一元的に集約し、これらの仕組みをすべて代理店システム「TNet」に組み込むことにより、代理店・社員双方向の活用を可能にします。

# 代表的な経営指標

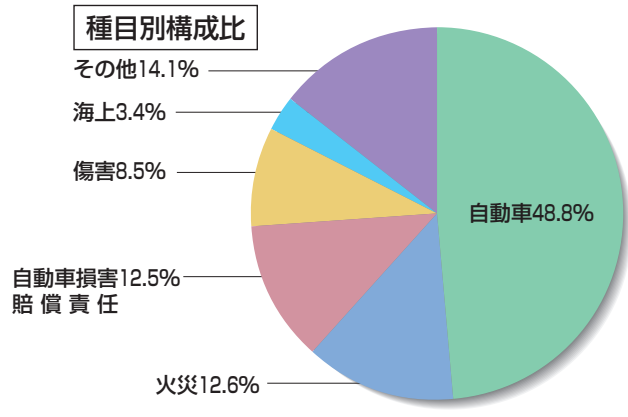
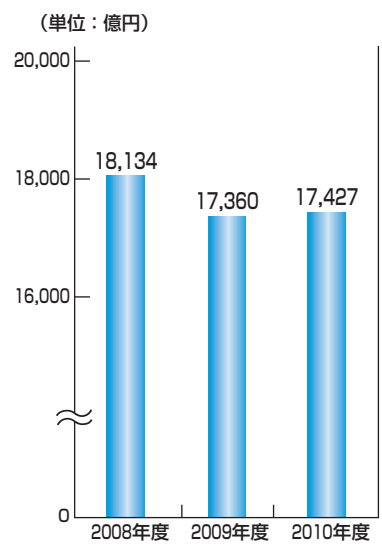
## 2010年度 代表的な経営指標

		年度	
		2009年度(平成21年度)	2010年度(平成22年度)
正味収入保険料(対前期増減率)		1,736,082百万円 ( △4.3%)	1,742,746百万円 ( 0.4%)
正味損害率		67.9%	67.5%
正味事業費率		34.0%	33.5%
保険引受損益(対前期増減率)		81,792百万円 ( 10.8%)	△31,118百万円 (△138.0%)
経常利益(対前期増減率)		147,401百万円 ( 111.7%)	145,754百万円 ( △1.1%)
当期純利益(対前期増減率)		94,456百万円 ( 32.8%)	100,713百万円 ( 6.6%)
ソルベンシー・マージン比率		852.6%	823.8%
総資産額		9,708,046百万円	8,670,008百万円
純資産額		1,916,139百万円	1,676,223百万円
その他有価証券評価差額		1,718,059百万円	1,369,695百万円
リスク管理債権の状況	破綻先債権	2,473百万円	429百万円
	延滞債権	8,337百万円	7,114百万円
	3カ月以上延滞債権	334百万円	—
	貸付条件緩和債権	3,766百万円	297百万円
	リスク管理債権額	14,911百万円	7,841百万円
資産の自己査定結果	Ⅱ分類	383,385百万円	387,331百万円
	Ⅲ分類	7,012百万円	8,575百万円
	Ⅳ分類	31,720百万円	8,900百万円
	分類額計(Ⅱ+Ⅲ+Ⅳ)	422,118百万円	404,806百万円

## 正味収入保険料(対前期増減率)

# 1兆7,427億円(0.4%)

### ●正味収入保険料の推移



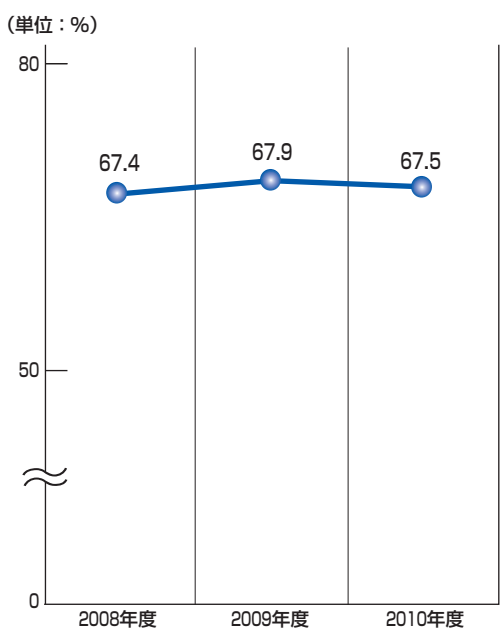
### ●正味収入保険料

契約者から直接受け取った保険料(元受保険料)に、保険金支払負担平均化・分散化を図るための他の保険会社との保険契約のやりとり(受再保険料および出再保険料)を加減し、さらに将来契約者に予定利率を加えて返れいすべき原資となる積立保険料を控除した保険料です。

## 正味損害率

# 67.5%

### ●正味損害率の推移



### ●正味損害率

正味収入保険料に対する支払った保険金の割合のことであり、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。具体的には、損益計算書上の「正味支払保険金」に「損害調査費」を加えて、前述の「正味収入保険料」で除した割合をさしています。

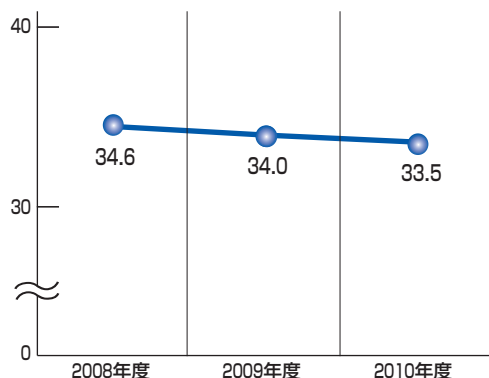
## 代表的な経営指標

### 正味事業費率

**33.5%**

#### ●正味事業費率の推移

(単位：%)



#### ●正味事業費率

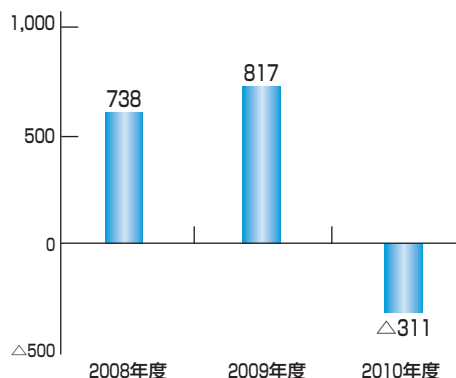
正味収入保険料に対する保険会社の保険事業上の経費の割合のことであり、正味損害率と同様に保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。具体的には、損益計算書上の「諸手数料及び集金費」に「営業費及び一般管理費」のうち保険引受に係る金額を加えて、前述の「正味収入保険料」で除した割合をさしています。

### 保険引受損益(対前期増減率)

**△311** 億円(△138.0%)

#### ●保険引受損益の推移

(単位：億円)



#### ●保険引受損益

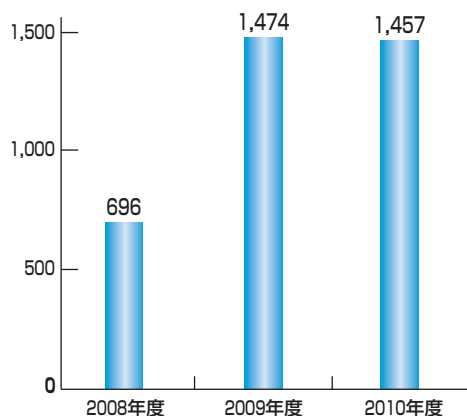
正味収入保険料等の保険引受収益から、保険金・損害調査費・満期返れい金等の保険引受費用と保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除し、その他収支を加減したものであり、保険本業における最終的な損益を示すものです。なお、その他収支は自賠償保険等に係る法人税相当額等です。

### 経常利益(対前期増減率)

**1,457** 億円(△1.1%)

#### ●経常利益の推移

(単位：億円)



#### ●経常利益

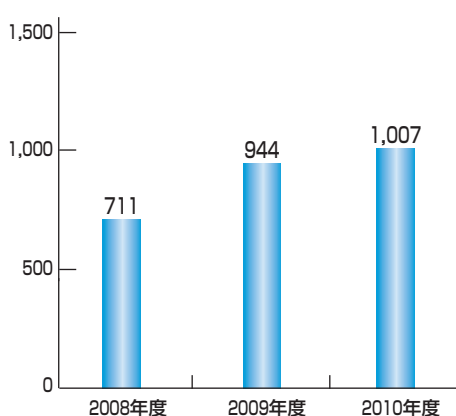
正味収入保険料・利息及び配当金収入・有価証券売却益等の経常収益から、保険金・満期返れい金・有価証券売却損・営業費及び一般管理費等の経常費用を控除したものであり、経常的に発生する取り引きから生じた損益を示すものです。

### 当期純利益(対前期増減率)

**1,007** 億円(6.6%)

#### ●当期純利益の推移

(単位：億円)



#### ●当期純損益

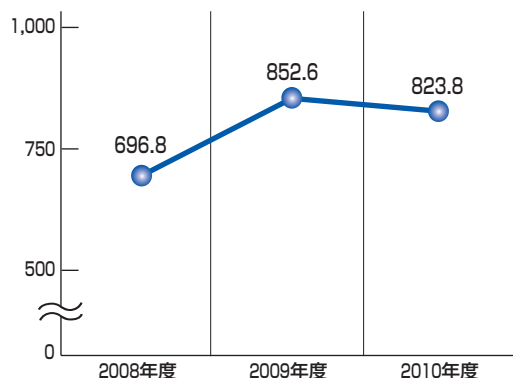
経常利益に固定資産処分損益や価格変動準備金繰入額等の特別損益・法人税及び住民税・法人税等調整額を加減したものであり、事業年度に発生したすべての取り引きによって生じた損益を示すものです。

## ソルベンシー・マージン比率

# 823.8%

### ●ソルベンシー・マージン比率の推移

(単位：%)



### ●ソルベンシー・マージン比率

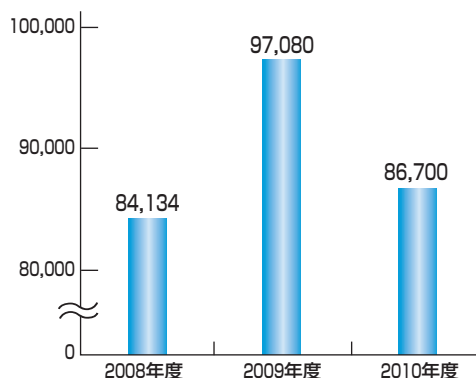
巨大災害の発生や、保有資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超えて発生し得る危険に対する、資本金・準備金等の支払余力の割合を示す指標です。ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用する指標の1つであり、その数値が200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。

## 総資産

# 8兆6,700億円

### ●総資産の推移

(単位：億円)



### ●総資産

損害保険会社が保有する資産の総額であり、具体的には貸借対照表上の「資産の部合計」です。損害保険会社の保有する資産規模を示すものです。

## 取得格付 (2011年7月1日現在)

- スタンダード アンド プアーズ(S&P) ..... **AA-** / ネガティブ \*1
- ムーディーズ ..... **Aa2** / ネガティブ \*2
- A.M.Best ..... **A++** / 安定的 \*3
- 格付投資情報センター(R&I) ..... **AA+** / ネガティブ \*4
- 日本格付研究所(JCR) ..... **AAA** / ネガティブ \*5
- フィッチ・レーティングス ..... **AA-** / 弱含み \*6

\*1 保険財務力格付

\*2 保険財務格付

\*3 財務格付

\*4 発行体格付

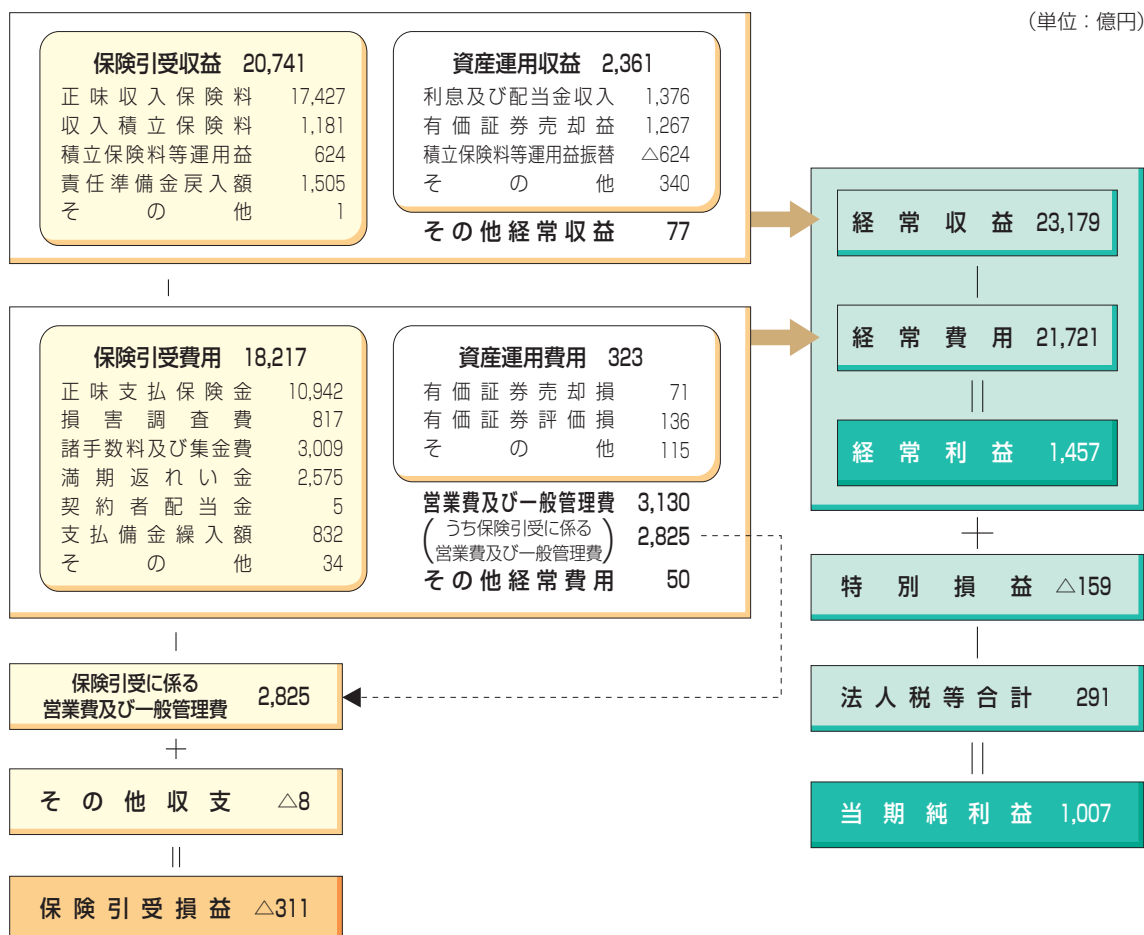
\*5 長期優先債務格付

\*6 保険会社財務格付

※最新の格付けは、東京海上ホールディングス(株)のホームページ(<http://ir.tokiomarinehd.com/ja/Ranking.html>)等でご確認ください。

## 代表的な経営指標

### 決算の仕組み(2010年度)



### 代表的な経営指標の用語説明

● **純資産額**

損害保険会社が保有する資産の合計である「総資産額」から、責任準備金等の「負債額」を控除したものが「純資産額」であり、具体的には貸借対照表上の「純資産の部合計」です。損害保険会社の担保力を示すものです。

● **その他有価証券評価差額**

「金融商品に係る会計基準(いわゆる時価会計)」により、保有有価証券等については、売買目的、満期保有目的等の保有目的で区分し、時価評価等を行っています。その他有価証券は、売買目的、満期保有目的等に該当しないものであり、保有有価証券等の大宗を占めています。この、その他有価証券の時価評価後の金額と時価評価前の金額との差額(いわゆる評価損益)が、その他有価証券評価差額です。財務諸表においては、税金相当額を控除した純額を、貸借対照表上の純資産の部に「その他有価証券評価差額金」として計上しています。

● **リスク管理債権**

貸付金のうち、保険業法施行規則第59条の2第1項第5号口に基づき開示している不良債権額です。貸付金の価値の毀損の危険性、回収の危険性等に応じて、「破綻先債権」「延滞債権」「3カ月以上延滞債権」「貸付条件緩和債権」の4つに区分されています。

● **自己査定**

損害保険会社としての資産の健全化をはかるために、不良債権等については適切な償却・引当等の処理が必要です。自己査定は、適切な償却・引当を行うために、損害保険会社自らが、保有資産について価値の毀損の危険性等に応じて、保有資産を分類区分することです。具体的には、債務者の状況および債権の回収可能性を評価して、資産を回収リスクの低い方から順に、I、II、III、IVの4段階に分類します。このうち、I分類は、回収の危険性または価値の毀損の可能性について問題の無い資産です。II、III、IV分類は、何らかの回収の危険性または価値の毀損の可能性のある資産であり、これらの合計額が「分類額計(II+III+IV)」です。

# 2010年度の事業概況

## 事業の経過および成果等

当年度の世界経済は、緩やかな景気拡大が継続しました。欧州における政府債務問題や中東情勢の緊迫化による原油価格の高騰が懸念材料となる一方、米国では追加金融緩和や財政政策により景気は持ち直しの動きがみられ、新興国は高成長を維持しました。

わが国経済は、円高の進行や株価の低迷がみられたものの、政府の経済政策による景気押し上げ効果等により回復基調となりました。保険業界においては、少子高齢化の影響等により市場の拡大が見込みにくい状況にあり、各社の競争が激化しました。また、損害保険業界においては、自動車保険の損害率が上昇し、厳しい事業環境が続きまして。

こうした状況の中、2011年3月に発生した東日本大震災はわが国に甚大な被害をもたらす、経済活動にも大きな影響を与えていますが、当社は、地震発生直後から、被災されたお客様への対応に総力を挙げて取り組んでいます。

当社は、「お客様に品質で選ばれ、成長し続ける会社」をビジョンとする中期経営計画「変革と実行2011」の達成に向けて、積極的に事業を展開していますが、当年度の取り組みの経過およびその成果は、以下のとおりです。

## 東日本大震災への対応

当社は、東日本大震災で被災されたお客様の生活の早期復旧に向け、一日でも早い保険金支払に最優先で取り組んでいます。地震発生後、速やかに災害対策本部および地震保険専用の地震災害事故受付センターを設置するとともに、全国から多くの要員を投入し、迅速かつ適切な保険金支払に努めています。また、被災地においては、お客様との接点を担う代理店の多くも被害を受けたことから、代理店の事業復旧に向けた支援を積極的に行うとともに、お客様の利便性を確保するため、相談受付体制の整備、契約の更新手続きのサポート等を実施しています。

## 品質の向上を起点とした成長の実現

当社は、お客様に品質で選ばれる商品・サービ

スの提供に取り組むとともに、販売基盤の強化とマーケット開拓による成長の実現を目指しました。

商品・サービスについては、2010年10月始期の契約から、お客様のライフプランや家族構成等にあわせた補償をひとつにまとめて提供する、生損保一体型商品「超保険」を抜本的に改定しました。この改定では、お客様から評価されている独自の補償や制度は維持しつつ、商品の基本部分を他の個人向け商品と共通化するとともに、お客様に対して従来以上にわかりやすく提案できるようコンサルティングシステムを刷新しました。その結果、「超保険」を販売する代理店数が増加し、改定後の新規販売件数は上半期に比べ約4倍に増加しました。

販売基盤の強化については、2010年10月、明治安田生命保険相互会社と代理店委託契約を締結し、2011年度内に、同社を通じて当社の自動車保険等を販売する方針としました。

マーケット開拓については、業務災害向け傷害保険の拡販による中小企業マーケットの開拓に取り組むとともに、事故削減支援プログラムを活用した企業向け自動車保険の拡販等に努めました。

また、有識者や消費者代表等の社外委員が過半数を占める「品質改善・コンプライアンス委員会」の提言に基づき、引き続き業務品質の向上を目指した取り組みを行いました。

さらには、社内の端末約26,000台をシンクライアントシステムに置き換え、情報セキュリティの強化およびシステム運用コストの削減を図りました。

## 海外保険事業

海外保険事業では、さらなる成長機会をグローバルに追求することを目指して、積極的に事業を展開しました。

米国のフィラデルフィア社は、米国の損害保険市場が低成長で推移する中、特定の業種や顧客セグメントに特化した戦略や強固なマーケティング力により、正味収入保険料が19.7億米ドル(1,608億円)と前年度に比べ5.2%増加し、引き続き順調に業績を上げました。

英国のキルン社は、マーケットにおいて保険料率の低下傾向がみられる中、規律ある保険引受を継続したことにより、正味収入保険料は4.3億英ポ

## 2010年度の事業概況

ンド(553億円)と前年度に比べほぼ横ばいとなりました。また、キルン社は、東京海上グループが100%出資するロイズ・シンジケートを積極的に活用し、海外保険事業の規模の拡大に貢献しました。

再保険事業に関しては、ニュージーランド地震等の自然災害の影響を受けて減益となりましたが、米国における引受拡大によりトウキョウ・ミレニウム・リー社の正味収入保険料が4.1億米ドル(340億円)と前年度に比べ16.0%増加するなど、増収を実現しました。

また、東京海上グループは、再保険事業および欧米大企業向け保険事業に関する新成長戦略を策定し、2011年1月以降、欧州大陸およびオセアニアでの再保険引受に向けた取り組みを開始するとともに、欧米における大企業向け火災保険の引受拡大を図りました。

新興国市場においては、中長期的な収益成長を目指した取り組みを推進しました。東京海上グループは、2010年4月、サウジアラビアの有力金融機関であるアルインマー銀行と、合併でイスラム式保険(タカフル)を販売する保険会社を設立することで合意しました。また、トウキョウ・マリン・ライフ・インシュアランス・マレーシア社は、2010年7月、現地の大手商業銀行であるRHB銀行と生命保険販売に関して提携契約を締結しました。

### 金融事業

金融事業に関しては、東京海上アセットマネジメント投信(株)による公的年金・企業年金等の運用受託や投資信託の設定・運用等、安定的な収益基盤であるアセットマネジメント事業(フィージネス)を中心に展開しました。

確定拠出型年金事業に関しては、当年度も、企業型確定拠出年金の運営管理受託を積極的に推進した結果、受託企業数が2,200社を超えました。また、個人型確定拠出年金の普及にも努めた結果、受託件数が67,000件を超えました。

### CSR

当社は、地球環境保護を目的として取り組んでいる「Green Gift」プロジェクトにおいて、自動車保険、火災保険および超保険のお客様にWeb約款

を選択いただくことで紙の使用量を節減するとともに、マングローブ植林を推進しました。このプロジェクトをはじめ、損害保険事業を通じた環境への取り組みを進めた結果、当社の自動車保険は、2010年12月、(財)日本環境協会から「エコマーク認定」を受けました。

### 当年度業績

以上のような施策を実施した結果、当年度の業績は次のとおりとなりました。

保険引受収益2兆741億円、資産運用収益2,361億円等を合計した経常収益は、前年度に比べ602億円増加し、2兆3,179億円となりました。一方、保険引受費用1兆8,217億円、資産運用費用323億円、営業費及び一般管理費3,130億円等を合計した経常費用は、前年度に比べ618億円増加し、2兆1,721億円となりました。

当年度は、東日本大震災による保険金が発生していますが、地震保険については、再保険契約により政府も保険責任を分担する官民一体の制度となっており、また当社の責任分に関しては準備金を積み立てているため、利益への影響はありません。企業分野の保険等についても保険金支払が見込まれますが、再保険契約等により利益への影響は軽減されています。また、資本効率の向上を目指して、引き続き政策株式の売却を進めた結果、有価証券売却益が発生したことから、経常利益は1,457億円と前年度に比べ16億円の減少となり、当期純利益は1,007億円と前年度に比べ62億円の増加となりました。

保険引受の概況は次のとおりです。

正味収入保険料は1兆7,427億円と、自動車保険や自賠責保険の増収等により、前年度に比べ0.4%の増収となりました。一方、正味損害率は、増収に加えて正味支払保険金が減少したことにより、前年度に比べ0.4ポイント低下し、67.5%となりました。また、正味事業費率は、物件費率の低下等により、前年度に比べ0.5ポイント低下し、33.5%となりました。保険引受損益は、東日本大震災の影響により支払備金の積増負担が大幅に増加したこと等から、前年度に比べ1,129億円減少し、311億円の損失となりました。

主な保険種目の状況は次のとおりです。

火災保険：正味収入保険料は2,191億円と、前年

度に比べ4.8%の減収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べ0.9ポイント低下し、41.5%となりました。

海上保険：物流の増加を主因として、正味収入保険料は596億円と、前年度に比べ7.6%の増収となりました。また、正味損害率は、大口事故の保険金支払の減少を主因として、前年度に比べ10.4ポイント低下し、55.7%となりました。

傷害保険：正味収入保険料は1,483億円と、前年度に比べ2.3%の増収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べ1.5ポイント低下し、57.0%となりました。

自動車保険：保険料率改定の影響を主因として、正味収入保険料は8,508億円と、前年度に比べ0.6%の増収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べ1.3ポイント上昇し、71.0%となりました。

自動車損害賠償責任保険：新車販売の好調を主因として、正味収入保険料は2,184億円と、前年度に比べ2.9%の増収となりました。また、正味損害率は、前年度に比べ3.0ポイント低下し、107.5%となりました。

その他の保険：その他の保険は、賠償責任保険、動産総合保険、航空保険等が主なものです。その他の保険全体の正味収入保険料は2,463億円と、前年度に比べ0.4%の減収となりました。また、正味損害率は、大口事故の保険金支払が減少したこと等により、前年度に比べ2.5ポイント低下し、52.0%となりました。

資産運用の概況は次のとおりです。

当年度末の総資産は8兆6,700億円、運用資産は7兆8,979億円と、前年度末に比べ、それぞれ10.7%、12.3%の減少となりました。当年度末の運用資産の主な項目としては、有価証券が6兆714億円、買入金銭債権が8,071億円となっています。

資産運用に関しては、健全な財務基盤の維持を目的としたリスク管理のもと、資産の流動性と収益の安定性を確保する方針で取り組みました。

## 対処すべき課題

2011年度の世界経済は、新興国が高成長を維持し、米国でも景気回復局面が続くものと見込まれていますが、欧州における財政の先行き不安によ

るマイナスの影響等が懸念されます。

わが国経済は、東日本大震災が企業活動や個人消費に与える影響により、不透明感の強い状況が続くものと見込まれています。また、国内の保険市場は、少子高齢化の影響、新車販売台数の低迷等により市場の拡大が見込みにくい状況が続くものと予想されます。

こうした状況の中、当社は以下の課題に取り組んでいきます。

当社は、東日本大震災に関する保険金支払を最優先の課題として取り組み、保険会社としての社会的使命を果たしてまいります。また、成長の実現に向けて、商品・サービスの品質向上と生損保一体となった取り組みを徹底するとともに、自動車保険の損害率が上昇していることを踏まえ、損害率改善の取り組みと事業費の削減による収益性の向上にも努めてまいります。

海外保険事業においては、先進国と新興国の双方でバランスよく成長戦略を実行するとともに、グループ各社の規模と収益を着実に拡大させ、さらにグローバルな保険グループとなることを目指してまいります。

また、保険に関する会計基準やリスク管理基準のグローバルスタンダード化も踏まえながら「リスクベース経営(ERM)」の高度化に向けた取り組みを一層強化してまいります。

当社は、収益性、成長性および健全性を兼ね備えた企業としてさらに発展していくために、全社を挙げて業務に邁進してまいります。

- (注) 1. 金額は記載単位未満を切り捨てて表示、増減率等の比率は小数第2位を四捨五入し小数第1位まで表示しています。  
2. 「フィラデルフィア社」とは、フィラデルフィア・コンソリディテッド・ホールディング・コーポレーションおよびその傘下の会社で構成する企業グループの総称をいいます。また、「キルン社」とは、キルン・グループ・リミテッドおよびその傘下の会社で構成する企業グループの総称をいいます。  
3. フィラデルフィア社、キルン社およびトウキョウ・ミレニアム・リー社の正味収入保険料として記載の円貨額は、2010年12月末の為替相場による換算額です。

# 内部統制基本方針

当社は、会社法および会社法施行規則ならびに東京海上ホールディングス株式会社(以下「東京海上HD」)との間で締結された経営管理契約および東京海上HDが定めた各種グループ基本方針等に基づき、取締役会において「内部統制基本方針」を以下のとおり決定し、本方針に従って内部統制システムを構築・運用しています。

## 1. 東京海上グループにおける業務の適正を確保するための体制

- (1) 当社は、東京海上グループ経営理念、東京海上HDとの間で締結された経営管理契約、「東京海上グループ グループ会社の経営管理に関する基本方針」をはじめとする各種グループ基本方針等に基づき、業務運営を行う。
  - a. 当社は、事業戦略、事業計画等の重要事項の策定に際して東京海上HDの事前承認を得るとともに、各種グループ基本方針等に基づく取り組み、事業計画の実施状況等を取締役会および東京海上HDに報告する。
  - b. 当社は、各種グループ基本方針等に基づき、子会社の経営管理を行う。
- (2) 当社は、「東京海上グループ 経理に関する基本方針」に基づき、当社の財務状態および事業成績を把握し、株主および監督官庁に対する承認および報告手続ならびに税務申告等を適正に実施するための体制を整備する。
- (3) 当社は、「東京海上グループ 財務報告に係る内部統制に関する基本方針」に基づき、財務報告の適正性と信頼性を確保するために必要な体制を整備する。
- (4) 当社は、「東京海上グループ 情報開示に関する基本方針」に基づき、企業活動に関する情報を開示するための体制を整備する。
- (5) 当社は、「東京海上グループ グループ内取引等の管理に関する基本方針」に基づき、グループ内取引等の管理体制を整備する。

## 2. 職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

- (1) 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」に基づき、以下のとおり、コンプライアンス体制を整備する。
  - a. 役職員が「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」に則り、事業活動のあらゆる局面においてコンプライアンスを最優先するよう周知徹底を図る。
  - b. コンプライアンスを統轄する部署を設置するとともに、年度アクションプランを策定して、コンプライアンスに関する取り組みを行う。また、コンプライアンスに関する事項について取締役会に提言・勧告等を行う機関として、社外委員を過半数とする品質改善・コンプライアンス委員会を設置する。
  - c. コンプライアンス・マニュアルを策定するとともに、役職員が遵守すべき法令、社内ルール等に関する研修を実施して、コンプライアンスの周知徹底を図る。
  - d. 法令または社内ルールの違反が生じた場合の報告ルールを定めるとともに、通常の報告ルートのほかに、社内外にホットライン(内部通報制度)を設け、その利用につき役職員に周知する。
- (2) 当社は、「東京海上グループ 顧客保護等に関する基本方針」に基づき、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する。
- (3) 当社は、「東京海上グループ 情報セキュリティ管理に関する基本方針」に基づき、情報セキュリティ管理体制を整備する。
- (4) 当社は、「東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する基本方針」に基づき、反社会的勢力等への対応体制を整備するとともに、反社会的勢力等との関係遮断、不当要求等に対する拒絶等について、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。
- (5) 当社は、「東京海上グループ 内部監査に関する基本方針」に基づき、被監査部門から独立した内部監査担当部署を設置するとともに、内部監査に関する規程を制定し、効率的かつ実効性のある内部監査体制を整備する。

## 3. リスク管理に関する体制

- (1) 当社は、「東京海上グループ リスク管理に関する基本方針」に基づき、以下のとおり、リスク管理体制を整備する。
  - a. リスク管理基本方針を定め、当社の事業遂行に関わる様々なリスクについてリスク管理を行う。
  - b. リスク管理を統轄する部署を設置するとともに、リスク管理基本方針において管理対象としたリスク毎に管理部署を定める。
  - c. リスク管理についての年度アクションプランを策定する。
  - d. 取締役会直属の委員会としてリスク管理委員会を設置し、同委員会での論議を通じて全体的・総合的なリスク管理を推進する。

- (2) 当社は、「東京海上グループ 統合リスク管理に関する基本方針」に基づき、統合リスク管理方針を定め、格付けの維持および倒産の防止を目的とした定量的リスク管理を実施する。また、グループ全体の統合リスク管理の一環として、保有リスク量とリターンの状況を定期的にモニタリングする。
- (3) 当社は、「東京海上グループ 危機管理に関する基本方針」に基づき、危機管理方針を定め、危機管理体制を整備する。

#### 4. 職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- (1) 当社は、経営管理契約に基づき、グループの経営戦略および経営計画に則って、事業計画(数値目標等を含む。)を策定し、当該計画の実施状況をモニタリングする。
- (2) 当社は、業務分担および指揮命令系統を通じて効率的な業務執行を実現するため、職務権限に関する規程を定めるとともに、事業目的を達成するために適切な組織機構を構築する。
- (3) 当社は、経営会議規則を定め、取締役、業務執行役員等で構成する経営会議を設置し、経営上の重要事項について協議・報告を行う。
- (4) 当社は、「東京海上グループ ITガバナンスに関する基本方針」に基づき、ITガバナンスを実現するために必要な体制を整備する。
- (5) 当社は、「東京海上グループ 人事に関する基本方針」に基づき、社員の働きがい、やりがいの向上、透明公正な人事および成果実力主義の徹底により、生産性および企業価値の向上の実現を図る。

#### 5. 取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

当社は、文書等の保存に関する規程を定め、重要な会議の議事録等、取締役および執行役員の職務の執行に係る情報を含む重要な文書等は、同規程の定めるところに従い、保存および管理を行う。

#### 6. 監査役の職務を補助すべき職員および当該職員の取締役からの独立性に関する事項

- (1) 当社は、監査役の監査業務を補助するため、監査役直轄の事務局を設置する。事務局には、監査役の求めに応じて、監査業務を補助するために必要な知識・能力を具備した専属の職員を配置する。
- (2) 監査役事務局に配置された職員は、監査役の命を受けた業務および監査を行う上で必要な補助業務に従事し、必要な情報の収集権限を有する。
- (3) 当該職員の人事考課、人事異動および懲戒処分は、常勤監査役の同意を得た上で行う。

#### 7. 監査役への報告に関する体制

- (1) 役職員は、経営、財務、コンプライアンス、リスク管理、内部監査の状況等について、定期的に監査役に報告を行うとともに、業務執行に関し重大な法令もしくは社内ルールの違反または会社に著しい損害を及ぼすおそれのある事実があることを発見したときは、直ちに監査役に報告を行う。
- (2) 役職員は、ホットライン(内部通報制度)の運用状況および重要な報告・相談事項について定期的に監査役に報告を行う。

#### 8. その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- (1) 監査役は、取締役会に出席するほか、経営会議その他の重要な会議または委員会に出席し、意見を述べるができるものとする。
- (2) 監査役は、重要な会議の議事録、取締役および執行役員が決裁を行った重要な稟議書類等については、いつでも閲覧することができるものとする。
- (3) 役職員は、いつでも監査役の求めに応じて、業務執行に関する事項の説明を行う。
- (4) 内部監査担当部署は、監査に協力することなどにより、監査役との連携を強化する。

以上

2006年 5月12日制定  
2011年 4月28日改定

# コーポレート・ガバナンスの状況

## コーポレート・ガバナンス態勢

当社は、お客様、株主、代理店、社員、地域・社会という各ステークホルダーに対する責任を果たすためコーポレート・ガバナンスの充実を重要な経営課題として位置付け、持株会社である東京海上ホールディングスが策定した「コーポレート・ガバナンス方針」およびグループの「内部統制基本方針」に基づいた健全で透明性の高いコーポレート・ガバナンスを構築しています。

### 1. 取締役会・監査役会

当社の取締役会は、2011年7月1日現在、社外取締役2名を含む17名の取締役(任期1年)で構成されています。監査役会は、社外監査役3名を含む6名の監査役で構成されています。社外取締役および社外監査役と当社との間には、特別な利害関係はありません。

### 2. 指名委員会・報酬委員会

当社の持株会社である東京海上ホールディングスは、「コーポレート・ガバナンス方針」に基づき、指名委員会および報酬委員会を設置しています。両委員会は、それぞれ3名の社外委員を含む4名の委員で構成し、委員長は社外委員から選出しています。

両委員会は、当社役員(取締役・監査役・執行役員)の選任、解任および選任要件ならびに当社役員の報酬体系、報酬水準および業績評価等(ただし報酬水準および業績評価については社外取締役および監査役を除く)についても審議を行い、東京海上ホールディングス取締役会に答申します。

### 3. コンプライアンス態勢・品質の向上に向けた態勢

当社では、過半数の社外委員(うち1名は委員長であり社外取締役を兼務する)を含む品質改善・コンプライアンス委員会を設置し、社外の視点からコンプライアンス態勢全般の整備状況の評価、業務運営全般の適切性の点検、監視、提言を行う態勢としています。コンプライアンスに関する重要事項は、経営会議および取締役会において審議・決定し、コンプライアンスの一層の徹底を図っています。また、違反行為に関する各種通報・相談制度(ホットライン)を設け、これを運用しています。

### 4. リスク管理態勢

当社は、当社の保有するリスクに対して定量・定性の両面から、総合的な管理を行っています。また、リスク管理委員会を設置し、当社におけるリスク管理の実施方針について論議するとともに、リスク管理に係る重要事項について、経営会議および取締役会において審議・決定し、リスク管理の強化を図っています。

### 5. 社外・社内の監査態勢

#### ■ 社外の監査・検査

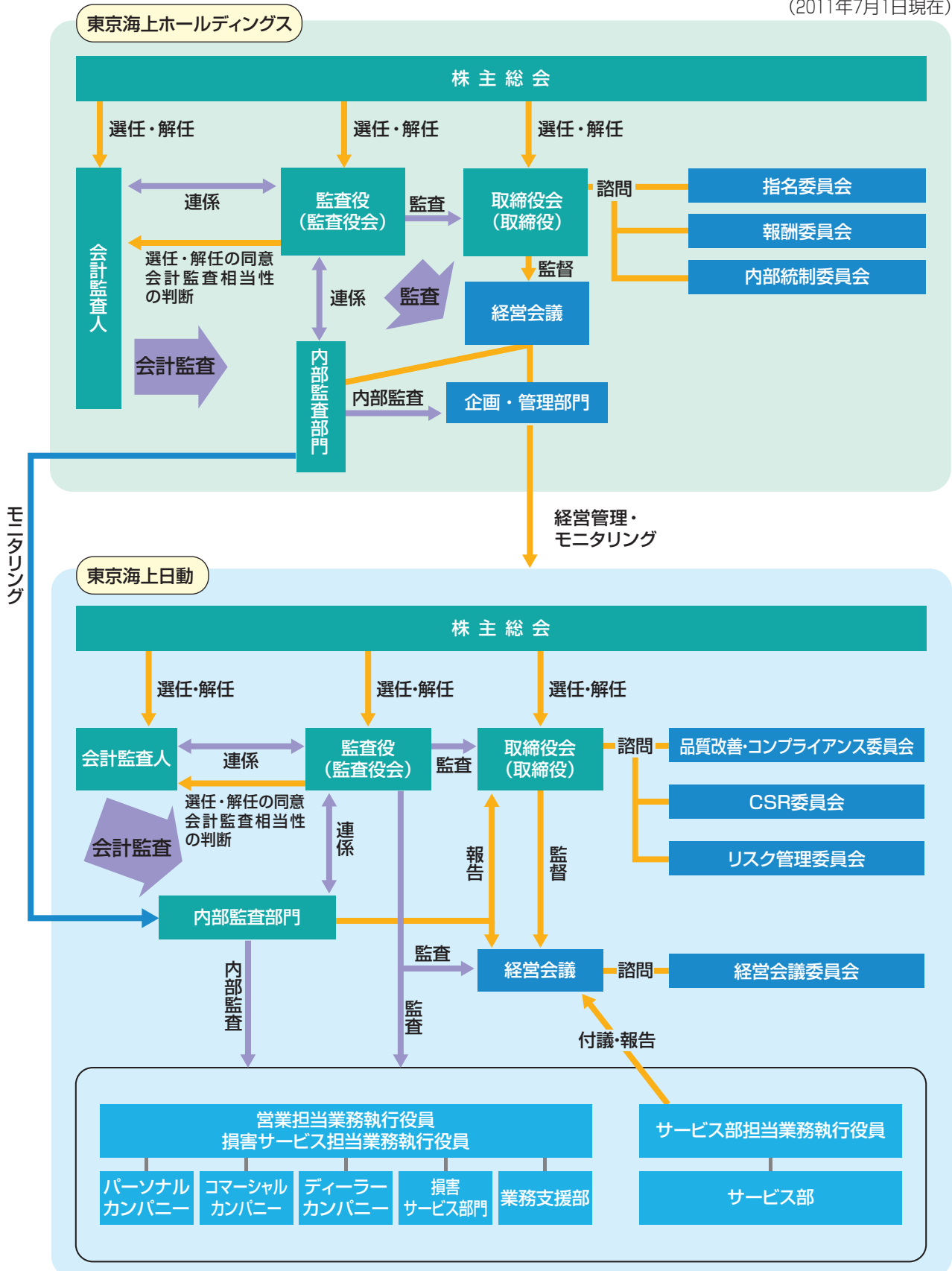
当社は社外の監査・検査として「会社法および金融商品取引法に基づく監査法人による外部監査」ならびに「保険業法に基づく金融庁による検査」を受けています。

#### ■ 社内の内部監査態勢

当社では、内部監査を「経営目標の効果的な達成を図るために、すべての業務を対象とした内部管理態勢(法令等遵守態勢・リスク管理態勢を含む)等の適切性、有効性を検証するプロセスであり、内部事務処理等の問題点の発見・指摘にとどまらず、内部管理態勢等の評価および問題点の改善方法の提言等を目的とする」と定義して、営業部門・損害サービス部門をはじめ本店サービス部門等すべての部門を対象に内部監査を実施しています。また、内部監査結果については、取締役会等に報告しています。

## 東京海上ホールディングス・東京海上日動のコーポレート・ガバナンス

(2011年7月1日現在)



現状

経営について

商品・サービスについて

業績データ

コーポレートデータ

# CSR(企業の社会的責任)の取り組み

当社の事業活動は、多くのステークホルダーの皆様からのご支持があつてこそ成り立つものです。当社では、CSR(企業の社会的責任)は「経営理念の実践」そのものであるととらえ、「東京海上グループCSR憲章」に基づきCSR活動を徹底的に実践していくことで、ステークホルダーの皆様提供価値を高めていきたいと考えています。

## 東京海上グループ CSR憲章

東京海上グループでは、CSRを実践するための行動指針として、「東京海上グループCSR憲章」を定めています。

### 東京海上グループ CSR憲章

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

#### ○商品・サービス

・広く社会の安心と安全のニーズに応える商品・サービスを提供します。

#### ○人間尊重

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

#### ○地球環境保護

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

#### ○地域・社会への貢献

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

#### ○コンプライアンス

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

#### ○コミュニケーション

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

## 国連グローバル・コンパクトへの参加

国連グローバル・コンパクトが提唱している人権・労働・環境・腐敗防止に関する行動10原則の考え方や内容は、東京海上グループの取組姿勢やCSR憲章と共通するものであることから、当社と持株会社である東京海上ホールディングスは、2005年から国連グローバル・コンパクトに参加しています。



## CSR 推進体制

当社では、取締役会委員会内に「CSR委員会」を設置し、CSRに関わる重要課題の取り組みや情報の共有を図っています。また、専任部署として経営企画部内に「CSR室」を設置し、CSRを推進しています。

# 勧誘方針

## 勧誘方針

当社では以下の勧誘方針を定め、適正な金融商品の販売・勧誘に努めています。

### お客様への販売・勧誘にあたって

#### お客様の視点に立ってご満足いただけるように努めます。

##### ◆保険その他の金融商品の販売にあたって

- ・お客様の商品に関する知識、購入経験、購入目的、財産状況など、商品の特性に応じた必要な事項を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。
- ・特に市場リスクを伴う投資性商品については、そのリスクの内容について適切な説明に努めます。
- ・お客様にご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法での勧誘はいたしません。
- ・お客様に商品についての重要事項を正しくご理解いただけるように努めます。また、販売形態に応じて適切な説明に努めます。

##### ◆各種の対応にあたって

- ・お客様からのお問い合わせには、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。
- ・保険事故が発生した場合には、迅速・適切・丁寧な対応と保険金等の適正な支払に努めます。
- ・お客様のご意見・ご要望を商品開発や販売活動に生かしてまいります。

#### 各種法令を遵守し、保険その他の金融商品の適正な販売に努めます。

- ・保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、金融商品取引法、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守します。
- ・適正な業務を確保するために、社内体制の整備や販売にあたる者の研修に取り組みます。
- ・お客様のプライバシーを尊重するとともに、お客様に関する情報については、適正な取扱いおよび厳正な管理をいたします。
- ・未成年の方、特に満15歳未満の方を被保険者とする保険契約等については、保険金の不正取得を防止する観点から適切な募集に努めます。

\*\*\*

以上の方針は「金融商品の販売等に関する法律」（平成12年法律第101号）に基づく弊社の「勧誘方針」です。

# コンプライアンスの徹底

当社は、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、健全かつ公正な経営を旨とすることを経営理念に掲げ、コンプライアンスの徹底を経営の基本に位置づけています。

## コンプライアンス宣言

当社は、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、企業価値を永続的に高めることを経営理念としており、コンプライアンスの徹底は当社の経営理念の実践そのものです。当社では遵守すべき重要な事項を「コンプライアンス行動規範」としてまとめています。私たち全役職員はこの行動規範に則り、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスの徹底を最優先とすることをここに宣言いたします。

東京海上日動火災保険株式会社 取締役社長 隅 修三

また、東京海上グループとして東京海上グループ各社の全役職員が遵守すべきコンプライアンス行動規範を定めています。

## コンプライアンス行動規範（骨子）

### ●法令等の徹底

法令や社内ルールを遵守するとともに、公正で自由な競争を行い、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行います。

### ●社会との関係

社会、政治との適正な関係を維持します。

### ●適切かつ透明性の高い経営

業務の適切な運営をはかるとともに、透明性の高い経営に努めます。

### ●人権・環境の尊重

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

## コンプライアンス態勢

「当社が目指すコンプライアンスの姿とは、適正な業務運営による経営理念の実現であり、適正な業務運営の取り組みは、当社社員の本来業務そのものである」という認識のもと、コンプライアンス態勢の強化を図り、全役職員がコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

会社全体としてコンプライアンスを徹底するため、社外委員を過半数とする「品質改善・コンプライアンス委員会」を取締役会委員会として設置し、コンプライアンスに関する取組方針・年次計画の策定や実施状況の点検・監視等を行っています。

また、コンプライアンスの責任者である部・支店長のもと、各営業部・支店には、支援・けん制機能を担う「コンプライアンス・リーダー」を、また各損害サービス部や各サービス部には、主に推進機能を担う「コンプライアンス・キーパーソン」を配置しています。さらに、各業務支援部には、各部・支店におけるコンプライアンスの取り組みにおいてけん制機能を担う「コンプライアンス・オフィサー」を配置しています。

なお、当社では、コンプライアンスの徹底のため、コンプライアンス実施計画、コンプライアンス・マニュアル、コンプライアンス研修、各種モニタリング等を策定・実施しており、また各種ホットライン制度を設置しています。

### 品質改善・コンプライアンス委員会

コンプライアンスの徹底にあたって、社外からの視点で幅広く意見を得るため、社外の有識者や消費者代表等の社外委員が過半数を占める「品質改善・コンプライアンス委員会」を設置しています。本委員会では、社外の視点から、適正な業務運営に向けた取り組みの基本的な方針や実施状況等に関する確認、点検や提言を行っています。

### コンプライアンス・プログラム

コンプライアンスの徹底にあたり、毎年度、取締役会において会社全体のコンプライアンス実施計画を策定しています。その計画に従って、各部・支店は、個別に実施計画を策定して、コンプライアンスの徹底に取り組んでいます。これらのコンプライアンスの取組状況は、経営会議および取締役会に定期的に報告しています。

### コンプライアンス・マニュアル

「コンプライアンス・マニュアル」を作成して、全役職員がいつでも参照できるようにしています。「コンプライアンス・マニュアル」には、①コンプライアンス宣言、経営理念、コンプライアンス行動規範、②コンプライアンス態勢、③問題を発見した場合の対応、④遵守すべきルールとその解説を記載しています。その他に、会社の業務分野別のマニュアルやハンドブック等を作成しています。さらに、コンプライアンスの重要事項については携帯用カード（お客様の声対応・CSR・コンプライアンス等について記載）を全役職員に配布することにより、徹底を図っています。

### コンプライアンス研修

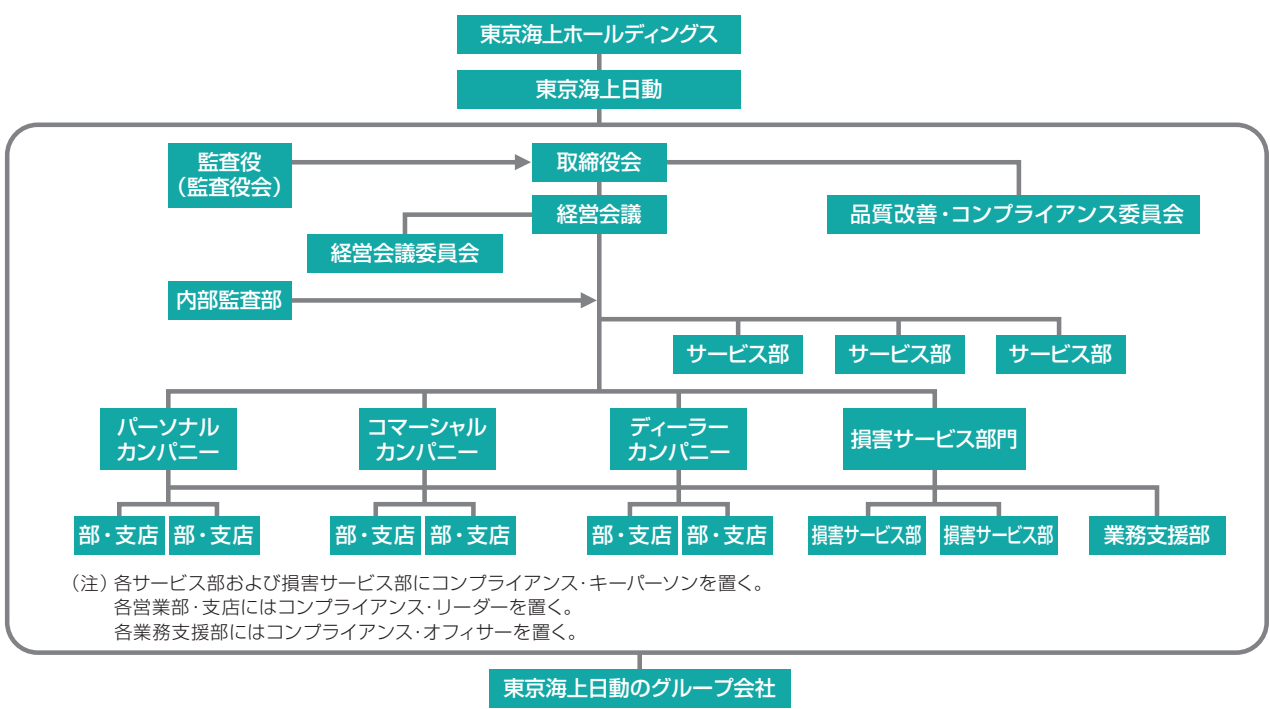
コンプライアンスの徹底・推進を目的として、全役職員を対象に「コンプライアンス研修」を行っています。階層別・職場別の集合研修や社内の教育システム(e-Learning)を使用した研修を、継続的に実施しています。研修の内容に「コンプライアンス取組方針」「コンプライアンス推進施策」の基本的な項目から、「実務に即したケーススタディ」までを盛り込むことにより、実効性のある研修の実施に努めています。

### モニタリング

各部・支店による自己点検の他、「コンプライアンス・リーダー」や「コンプライアンス・オフィサー」による「モニタリング」、各サービス部による「業務分野別のモニタリング」、内部監査部による「内部監査」、監査役による「監査」等を組み合わせ、さまざまな角度からルールの遵守状況を点検しています。

### ホットライン制度

コンプライアンスに関連する問題が発生した場合や発生しそうな場合等に、報告・相談できる各種の「ホットライン制度」を設けています。また、社外の弁護士事務所にもホットラインを設置して、報告者・相談者が利用しやすい手段を選べるよう配慮しています。なお、当社の「ホットライン制度」は公益通報者保護法に対応しており、報告者の個人情報 は厳重に管理され、報告者が不利益な取り扱いを受けることはありません。



# コンプライアンスの徹底

## 反社会的勢力への対応

当社は、内部統制基本方針に基づき、反社会的勢力への対応に関する基本方針を定め、反社会的勢力に対する態勢整備と毅然とした対応に努めています。

### 反社会的勢力への対応に関する基本方針(概要)

#### 1. 基本的な考え方

当社は、経営理念およびコンプライアンス宣言に則り、反社会的勢力との関係の遮断および不当要求等に対する拒絶を経営理念の実践における基本的事項として位置づけ、適切な対応を行うことに努めます。

#### 2. 対応方針

反社会的勢力に対し、以下の(1)から(5)に基づき対応します。

##### (1) 組織としての対応

反社会的勢力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します。また、反社会的勢力からの不当要求等に対応する役職員の安全を確保します。

##### (2) 外部専門機関との連携

反社会的勢力からの不当要求等に備えて、平素より、警察、暴力追放運動センター、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します。

##### (3) 取引を含めた関係の遮断

反社会的勢力とは、業務上の取引関係を含めて、一切の関係を持つことのないよう努めます。また、反社会的勢力からの不当要求等は拒絶します。

##### (4) 有事における民事と刑事の法的対応

反社会的勢力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います。

##### (5) 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力からの不当要求等が、当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いません。また、反社会的勢力への資金提供は、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いません。

#### 3. 態勢整備

反社会的勢力との関係を遮断するために、以下の態勢を整備します。

##### (1) 社内体制(報告・相談体制等)の整備

##### (2) 研修活動の実施

##### (3) 対応マニュアル等の整備

##### (4) 警察等外部機関等との連携 等

## 利益相反取引等の管理

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

### 東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針(概要)

#### 1. 利益相反取引等

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

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

#### 2. 利益相反取引等の管理体制

持株会社である東京海上ホールディングスによる一元的な東京海上グループの利益相反取引等の管理のもと、当社においても、利益相反取引等の管理を統轄する部署を設置するなどの体制整備を行い、利益相反取引等を適切に管理してまいります。

#### 3. 利益相反取引等の管理の方法

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

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

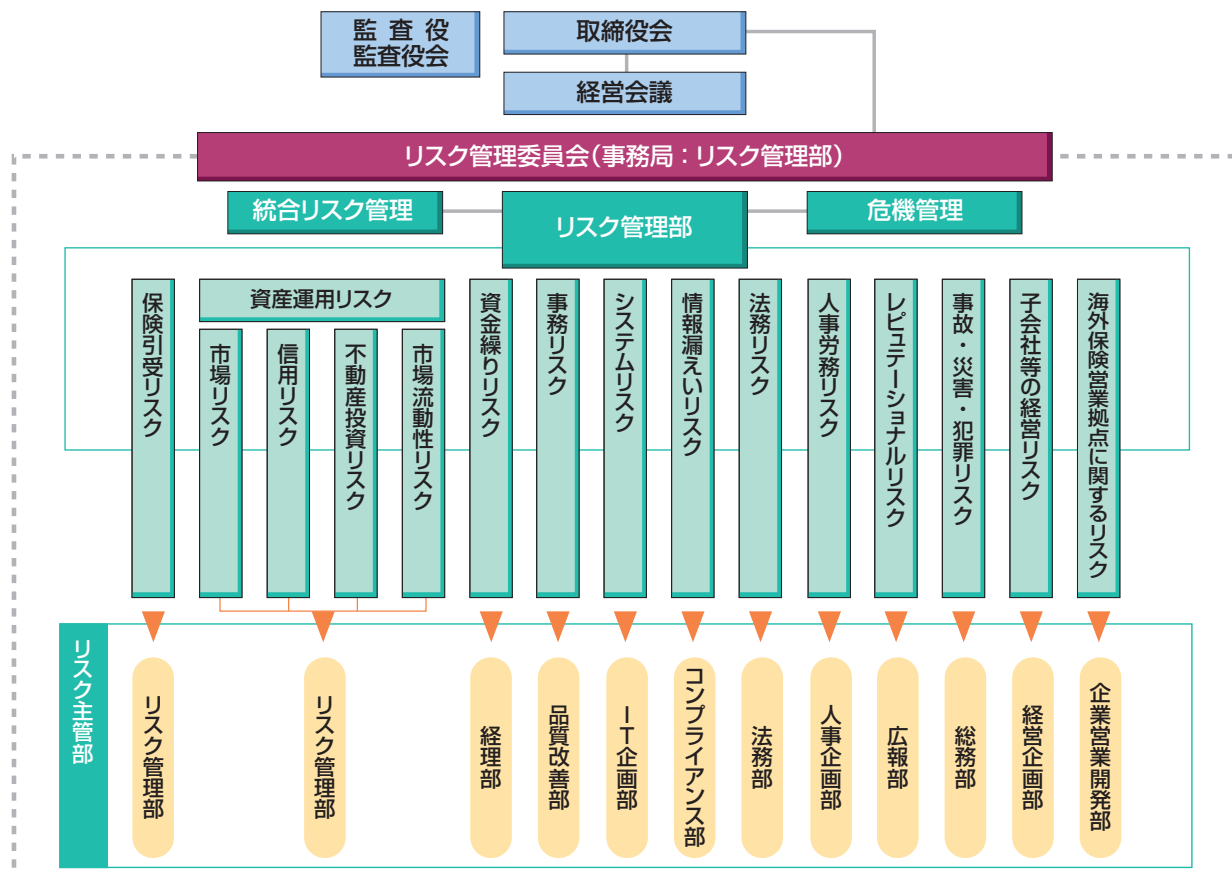
#### 4. 利益相反取引等の管理体制の検証

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

# リスク管理

## リスク管理態勢

保険事業運営上のリスクが高度化・複雑化・多様化してきたことを踏まえ、リスク管理が経営の重要課題の1つとなっています。当社では、リスクを定性的・定量的側面からとらえて総合的なリスク管理態勢を構築しています。



### 1. リスク管理基本方針およびリスク管理委員会

当社では、業務の健全性と適正性を確保し維持することを目的に「リスク管理基本方針」を定め、リスク管理に係る組織・体制、リスクの定義、レポートングルール等、当社のリスク管理に関する基本的事項を明確化しています。

この「リスク管理基本方針」に基づき、当社のリスク管理全般を推進するために取締役会委員会として「リスク管理委員会」を設置しています。

### 2. 統合リスク管理

格付の維持と倒産防止の観点ならびに当社およびその子会社・関連会社全体での資本の有効活用を図る観点から、「統合リスク管理方針」に基づき、資本・リスクを一元的に管理する統合リスク管理を行っています。なお、統合リスク管理は当社を含む東京海上グループ全体で運営しており、この枠

組みの中で当社の統合リスク管理態勢を整備しています。

当社およびその子会社・関連会社が保有するすべてのリスクについて、所定のリスク保有期間および信頼水準に基づき、発生する可能性がある潜在的な損失額を定量化しています。定量化の手法としてはバリュアットリスク(VaR)というリスク指標を採用しています。定量化されたリスクをもとに各事業分野に資本を配分するとともに、その範囲内で適切な事業運営を行っています。リスクが顕在化した場合においても資本の範囲内で損失を吸収できるよう、適切にリスクをコントロールしています。

また、大規模な自然災害や金融市場の混乱等、将来の不利益が生じるストレスシナリオを想定し、その影響を評価、分析するストレステストを実施しています。実施にあたっては、ストレスシナリオを定期的に見直しています。なお、ストレステストの結果は、リスクの定量化手法および資本の十分性の検

証やリスクのコントロール等の各種経営判断に活用しています。

### 3. 危機管理

当社では、お客様・代理店との関係に重大な影響が生じたり当社業務に著しい支障が生じたりする緊急事態が発生した場合において当社が被る経済的損失を極小化し、迅速に通常業務へ復旧するための行動・措置に関する基本方針として、「危機管理方針」を定めています。

緊急事態が発生した場合は、この「危機管理方針」に基づき必要に応じて社長を本部長とする対策本部を設置し、また、東京海上ホールディングスと連携する等により、当社が被る経済的損失を極小化し、お客様への対応等について影響を最小限にするために迅速で適切な行動・措置をとることとしています。

### 4. 個別リスク管理

当社の業務遂行に係る主要なリスクを特定し、各リスクについて個別に「リスク管理方針」を定めています。また、リスクごとに主管する部署(リスク主管部)を定めてリスク管理に取り組んでいます。

リスクの中でも保険引受リスクと資産運用リスクについては収益の源泉として管理していくべきリスク(=コアリスク)であると認識して、能動的にリスクを管理しています。また、事務リスク、システムリスク等事業活動に付随するリスクについては、そのリスクの所在を明らかにし、リスクの発生防止、軽減等、適切なリスク管理を実践し、経営の安定化を図っています。

#### (1) コアリスク

##### ■ 保険引受リスク

①商品の開発・改定に際して、適切な保険約款・保険料率の設定が行われなかった等、商品開発改定等に関するリスク②個別の保険契約の引き受けを行う場合に、当社の引受方針等に則った引き受けが行われない等の個別契約引き受けに関するリスク③再保険等の適切な手配が行われない等の再保険等に関するリスク——の3つからなります。

当社では、商品の開発・改定や個別契約の引き受け条件設定にあたり、商品部門において、統計等の情報および合理的な手法等に基づいて適正な保険約款、保険料率、リスク評価基準等を設定しています。そして商品の開発・改定後の販売環境や収支の状

況等を踏まえ、必要に応じて保険料率水準を見直すなど、適切な対応策を実施しています。リスク管理部門は、独立した立場からこれらを確認・検証しています。

また、当社では、再保険等の手配により、引き受けたリスクの平準化または分散を図っています。再保険についての詳細はP61をご参照ください。

##### ■ 資産運用リスク

資産運用リスクは①市場リスク②信用リスク③不動産投資リスク④市場流動性リスク——の4つからなります。市場リスクは金利・為替・株式等の市場変動、信用リスクは個別与信先の信用力の変化、不動産投資リスクは不動産の価格変動に伴い、それぞれポートフォリオの時価価値が下落するリスクをいいます。また、市場流動性リスクは、市場の混乱等により市場において取り引きができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取り引きを余儀なくされることにより、損失を被るリスクをいいます。

当社では、運用部門から独立したリスク管理部門が、定性・定量の両面から、資産運用リスク管理を実施しています。

具体的には、当該年度の資産運用計画を検証し、その計画を踏まえ、取締役会が資産運用リスク管理に係る組織・体制、リスク管理の方法、報告事項等を規定した「資産運用リスク管理方針」を制定しています。リスク管理部門は、当該方針に従い、投資可能商品や各種限度額等を明文化した「運用ガイドライン」を承認しています。また、個別投融資案件について、投融資実行前の審査対象商品や審査基準等を規定した「審査規程」を制定し、投融資実行後のモニタリングに係る規程等も整備しています。

リスク管理部門では、上記規程等に従い、その遵守状況等をモニタリングし、取締役会等に報告しています。

#### (2) 事業活動に付随するリスク

##### ■ 資金繰りリスク

当社の財務内容の悪化等を原因として流入資金の減少または資金流出の増加が生じることにより、当社が債務を履行できなくなるリスク、または、資金の確保にあたり、通常よりも著しく高いコストでの調達もしくは著しく低い価格での資産売却を余儀なくされることにより損失を被るリスクをいいます。

## リスク管理

### ■ 事務リスク

社員・代理店等の業務上のミスや不正等により当社が不利益を被るリスクをいいます。

### ■ システムリスク

情報システムに関して、その停止または誤作動、不正使用、セキュリティ対策の不備等が原因となって、当社が直接、間接を問わず、損失を被るリスクをいいます。

### ■ 情報漏えいリスク

役員・社員・代理店等の誤りや不正な処理等により、お客様情報や機密情報が漏えいし、当社が損失を被るリスクをいいます。

### ■ 法務リスク

事業活動に関連して発生する可能性がある①法令等を遵守しないことにより損失を被るリスク②法的紛争の発生により損失を被るリスク③法令等の新設・変更により損失を被るリスク——をいいます。

### ■ 人事労務リスク

①必要な人材の確保または育成が十分でないこと  
②人事運営に関する不満に起因する社員の士気の低下  
③不適切な労務管理に起因する社員またはス

タッフの士気の低下または心身の健康障害——により、当社の円滑な業務運営が阻害されるリスクをいいます。

### ■ レピュテーションリスク

当社または当社業務に密接な関係を有するものに関する否定的な評価・評判が流布されることにより、当社の信用やブランド価値等が損われ、結果的に不利益を被るリスクをいいます。

### ■ 事故・災害・犯罪リスク

事故・災害・犯罪に起因して、当社または当社業務に密接な関連を有するものが、その生命・身体・資産・情報・信用・業務遂行能力に被害を被ることにより、当社が損失を被るリスクをいいます。

### ■ 子会社等の経営リスク

当社の子会社等の事業活動に伴う各種のリスクをいいます。

### ■ 海外保険営業拠点に関するリスク

当社の海外保険営業拠点の事業活動に伴う各種のリスクをいいます。

## 第三分野保険に係る責任準備金の保険計理人による確認について

### 1. 第三分野に係る責任準備金の積み立ての適切性を確保するための考え方

保険業法第121条第1項第1号に基づき、保険計理人は第三分野保険を含む各種保険の責任準備金が健全な保険数理に基づいて積み立てられているかどうかを確認しています。この確認は、関係法令のほか(社)日本アクチュアリー会が定める「損害保険会社の保険計理人の実務基準」に基づき行っています。また長期(保険期間1年超)の第三分野保険に関しては、将来の保険事故発生率に不確実性があることから、平成10年大蔵省告示第231号に基づくストレステストを担当部署(商品部門)が実施し、リスク管理部門および保険計理人がそのテスト結果を検証することで、責任準備金の十分性を確認しています。

### 2. ストレステストにおける危険発生率等の設定水準の合理性および妥当性

ストレステスト実施においては、平成10年大蔵省告示第231号に基づき社内規則を設け、実施基準を定めています。

具体的には、ストレステストにおける危険発生率は、実績の発生率を基礎として将来10年間に見込まれる支払保険金を99%の信頼度でカバーする水準としています。

### 3. ストレステストの結果(危険準備金の額)

ストレステストの結果、長期の第三分野保険の2010年度末(平成22年度末)責任準備金は不足していないことが確認できたため、ストレステストに基づく危険準備金の積み立ては行っていません。

# 資産運用

## 資産運用方針

当社の資産運用は、運用する資産を大きく「ALM対応資産」とそれ以外に分けて取り組みを行っています。

### ALM対応資産の運用方針

#### ■ ALM運用

ALM対応資産とは、主として積立保険や長期火災保険等の複数年にわたる保険契約に対応する資産です。これらの資産については、将来、保険金や満期返れい金を確実に支払うために、保険負債とのバランスを考え、ALM (Asset Liability Management / 資産負債管理) を行っています。当社のALMにおいては、金利スワップ取引等も活用して保険負債が抱える金利リスクを適切にコントロールしつつ、高格付債券を中心として一定の信用リスクをとる運用を行い、安定的な剰余の価値（運用資産価値－保険負債価値）の拡大を目指しています。

### ALM対応資産以外の運用方針

#### ■ 資産の流動性と収益の安定性を確保するとともに純資産価値の拡大を目指す資産運用

ALM対応資産以外については、保険事業における収益力や資金繰り等に留意し健全な財務基盤を維持しつつ、中長期的な純資産価値の拡大と単年度ごとの安定的な収益の確保を目指すことを、基本的な方針としています。

具体的には、保険金支払に備える流動性の維持を考慮しつつ、安定的な収益の獲得に向けて、投資対象の分散や資産運用の効率性の向上等に取り組んでいます。投資にあたっては、投資対象ごとのリスク・リターン特性のバランスを考慮し、債券・株式・貸付金をはじめ、幅広い投資対象への分散投資を行っています。また、保有する資産に係るリスクの軽減や、一定のリスクの範囲内での収益獲得を目的として、為替予約取引やクレジット・デリバティブ取引等のデリバティブ取引も活用しています。これらの資産は、適切なリスク管理のもとで運用されています。

こうした取り組みによって、短期的な収益のブレを抑えながら運用収益を安定的に拡大させ、中長期的

な純資産価値の拡大および財務基盤の健全性の維持につなげることを目指しています。

## 資産運用リスク管理態勢

当社では、資産運用リスク管理を適切に行うために、運用フロント各部から独立したリスク管理部がけん制機能を発揮する態勢としています。リスク管理部では、定性・定量の両面から市場リスクや信用リスク等を把握しており、個別投融资案件の審査、大口与信先へのリスク集積を回避するための与信管理、リスク量の上限管理等、適切なリスク管理を行っています。また、継続的に資産運用リスク管理態勢の強化、手法の高度化にも取り組んでいます。

# 個人情報への対応

## 個人情報の保護

当社は、お客様の住所・氏名・契約内容等の情報について、業務上必要な範囲内において、適法で公正な方法により取得しています。その情報については、保険契約の引き受け・管理、適正な保険金の支払い、お客様のニーズにあった保険商品・サービスのご案内等のために利用しています。

また、当社では「個人情報の保護に関する法律」および関連ガイドライン等に基づき、社内諸規定を整備し、社内および代理店の教育、モニタリングを行い、情報管理の徹底に取り組むとともに、日々、態勢の改善に努めています。

お客様の個人情報のお取扱いに関しては下記の「個人情報のお取扱いについて」を定め、当社ホームページ (<http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>) で公表しています。

### 個人情報のお取扱いについて (プライバシーポリシー)

弊社は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点に置き、「安心と安全」の提供を通じて、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献することを目指しています。このような理念のもと、弊社は、個人情報取扱事業者として、個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)その他の法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインその他のガイドラインや(社)日本損害保険協会の「損害保険会社に係る個人情報保護指針」ならびに東京海上グループ プライバシー・ポリシーを遵守して、以下のとおり個人情報を適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じます。また、弊社は、お預かりしている個人情報が業務上適切に取扱われるよう、弊社代理店および弊社業務に従事している者等への指導・教育の徹底に努めます。なお、以下に記載の内容についても適宜見直しを行い、改善に努めていきます。

#### 1. 個人情報の取得について

弊社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得します。

弊社は、保険契約の申込書、保険金請求書、取引書類、アンケートなどにより個人情報を取得します。

#### 2. 個人情報の利用目的について

弊社では、次の業務を実施する目的ならびに下記5. および6. に掲げる目的(以下「利用目的」といいます。)に必要な範囲内で個人情報を利用します。

利用目的は、お客さまにとって明確になるよう具体的に定め、ホームページで公表します。また、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努め、申込書・パンフレット等に記載します。さらに、利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等に公表します。

①損害保険契約の申し込みに係る引受の審査、引受、履行および管理

②適正な保険金・給付金の支払い

③弊社が有する債権の回収

④再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求

⑤確定拠出年金制度の受託に係るコンサルティング業務および運営管理業務

⑥融資の審査ならびに融資契約の締結、履行および管理

⑦損害保険商品・生命保険商品・投資信託等弊社が取り扱う金融商品の案内、募集および販売ならびに契約の締結、代理、媒介、取次ぎおよび管理

⑧弊社が取り扱うその他の商品・サービスの案内、提供および管理

⑨上記⑦⑧に付帯、関連するサービスの案内、提供および管理

⑩東京海上グループ各社・提携先企業等が取り扱う生命保険、コンサルティング等の商品・サービスの案内

⑪各種イベント・キャンペーン・セミナーの案内、各種情報の提供

⑫弊社または弊社代理店が提供する商品・サービス等に関するアンケートの実施

⑬市場調査ならびにデータ分析やアンケートの実施等による新たな商品・サービスの開発

⑭弊社社員の採用、販売基盤(代理店等)の新設・維持管理

⑮他の事業者から個人情報の処理の全部または一部について委託された場合等において、委託された当該業務

⑯問い合わせ・依頼等への対応

⑰その他、上記①から⑯に付随する業務ならびにお客様とお取引および弊社の業務運営を適切かつ円滑に履行するために行う業務  
利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うときは、個人情報保護法第16条第3項各号に掲げる場合を除き、ご本人の同意を得るものとします。

#### 3. 個人データの第三者への提供について

弊社では、次の場合を除いて、ご本人の同意を得ることなく個人データを第三者に提供することはありません。

○法令に基づく場合

○弊社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合

○弊社のグループ会社・提携先企業との間で共同利用を行う場合(下記「5. グループ会社・提携先企業との共同利用について」をご覧ください。)

○損害保険会社等との間で共同利用を行う場合(下記「6. 情報交換制度等について」をご覧ください。)

○国土交通省との間で共同利用を行う場合(下記「6. 情報交換制度等について」をご覧ください。)

#### 4. 個人データの取扱いの委託

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

適切な監督を行います。

弊社では、例えば次のような場合に、個人データの取扱いを委託しています。

- ・ 保険契約の募集に関わる業務
- ・ 損害調査に関わる業務
- ・ 情報システムの保守・運用に関わる業務

#### 5. グループ会社・提携先企業との共同利用について

前記2.①から⑦に記載した利用目的のため、ならびに持株会社による子会社の経営管理のために、弊社と東京海上グループ各社・提携先企業との間で、以下のとおり個人データを共同利用します。

- ①個人データの項目:住所、氏名、電話番号・電子メールアドレス、性別、生年月日、その他申込書等に記載された契約内容および事故状況、保険金支払状況等の内容
- ②個人データ管理責任者:東京海上日動火災保険株式会社  
※弊社のグループ会社・提携先企業については、下記「14.会社一覧」をご覧ください。

#### 6. 情報交換制度等について

- (1) 弊社は、保険契約の締結または保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために、損害保険会社等との間で、個人データを共同利用します。詳細につきましては(社)日本損害保険協会のホームページをご覧ください。下記お問い合わせ先までお問い合わせください。

<お問い合わせ先>

(社)日本損害保険協会 そんがいほけん相談室

所在地 〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

電話 03-3255-1467

(受付時間:午前9時~午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く)

ホームページアドレス(<http://www.sonpo.or.jp>)

- (2) 弊社は、自賠責保険に関する適正な支払のために、損害保険料率算出機構との間で、個人データを共同利用します。詳細につきましては損害保険料率算出機構のホームページをご覧ください。下記お問い合わせ先までお問い合わせください。

<お問い合わせ先>

損害保険料率算出機構 総務企画部 個人情報相談窓口

所在地 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1丁目9番地

電話 03-3233-4141

(受付時間:午前9時~午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く)

ホームページアドレス(<http://www.nlir.or.jp>)

- (3) 弊社は、損害保険代理店の適切な監督や弊社の職員採用等のために、損害保険会社との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データを共同利用しています。また、損害保険代理店への委託等のために、(社)日本損害保険協会が実施する損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る個人データを共同利用しています。詳細につきましては(社)日本損害保険協会のホームページをご覧ください。下記お問い合わせ先までお問い合わせください。

<お問い合わせ先>

(社)日本損害保険協会 募集・研修サービス部 企画業務グループ(損害保険代理店等の従業者に係る個人データについて)

所在地 〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

電話 03-3255-1942

(受付時間:午前9時~午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く)

(社)日本損害保険協会 募集・研修サービス部 運営グループ(損害保険代理店試験の合格者等の情報に係る個人データについて)

所在地 〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

電話 03-3255-1481

(受付時間:午前9時~午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く)

ホームページアドレス(<http://www.sonpo.or.jp>)

- (4) 弊社は、原動機付自転車および軽二輪自動車の自賠責保険の無保険車発生防止を目的として、国土交通省が自賠責保険契約期間が満了していると思われる上記車種のご契約者に対し契約の締結確認のはがきを出状するため、上記車種の自賠責保険契約に関する個人データを国土交通省へ提供し、同省を管理責任者として同省との間で共同利用します。

○共同利用する個人データの項目は以下のとおりです。

- ・ 契約者の氏名、住所
- ・ 証明書番号、保険期間
- ・ 自動車の種別
- ・ 車台番号、標識番号または車両番号

詳細につきましては国土交通省のホームページをご覧ください。下記お問い合わせ先までお問い合わせください。

<お問い合わせ先>

国土交通省 自動車交通局 保障課 自動車事故対策係

所在地 〒100-8918 東京都千代田区霞が関2丁目1番地3号

電話 03-5253-8111 (内線:41417)

(受付時間:午前9時30分~午後5時45分 土日祝祭日および年末年始を除く)

ホームページアドレス(<http://www.jibai.jp>)

#### 7. 信用情報の取扱いについて

信用情報に関する機関(ご本人の借入金返済能力に関する情報の収集および弊社に対する当該情報の提供を行うものをいいます。)から提供を受けた情報につきましては、「保険業法施行規則第53条の9」に基づき、返済能力の調査の目的に利用目的が限定されています。

弊社は、これらの情報につきましては、ご本人の返済能力に関する調査の目的以外には利用しません。

## 個人情報への対応

### 8. センシティブ情報の取扱いについて

お客様の健康状態・病歴などのセンシティブ情報につきましては、「保険業法施行規則第53条の10」および「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第6条」により、お客様の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で利用するなど業務の適切な運営の確保その他必要と認められる場合に利用目的が限定されています。

弊社は、これらの利用目的以外には、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供しません。

### 9. ご契約内容・事故に関するご照会について

ご契約内容や保険金の支払内容に関するご照会については、保険証券に記載もしくは最寄りの弊社営業店または代理店にお問い合わせください。ご照会者様がご本人であることをご確認させていただいたうえで、対応します。

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

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求(以下、「開示等請求」といいます。)については、下記「12. お問い合わせ窓口」にご請求ください。ご請求者様がご本人であることをご確認させていただくとともに、弊社所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、後日、原則として書面で回答します。利用目的の通知請求および開示請求については、弊社所定の手数料をいただきます。

開示等請求の詳細については下記をご覧ください。

ホームページアドレス(<http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/policy/kaiji.html>)

### 11. 個人データの管理について

弊社では、個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理のために、取扱規程等の整備、アクセス管理、持ち出し制限、外部からの不正アクセス防止のための措置、その他の安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要なとされる正確性・最新性の確保に努めています。

### 12. お問い合わせ窓口

弊社は、個人情報の取扱いに関する苦情やご相談に対し適切かつ迅速に対応します。

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

また、弊社からのEメール、ダイレクトメール等による新商品・サービスのご案内について、ご希望されない場合は、下記のお問い合わせ先までお申し出ください。ただし、保険契約の維持・管理、保険金のお支払等に関する連絡は対象となりません。

<お問い合わせ先>

東京海上日動火災保険株式会社 カスタマーセンター

電話 0120-065-095

(受付時間: 午前9時～午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く)

### 13. 認定個人情報保護団体について

弊社は、認定個人情報保護団体である(社)日本損害保険協会および(社)日本クレジット協会の対象事業者です。各協会では、対象事業者の個人情報の取扱いに関する相談・苦情を受け付けております。

<お問い合わせ先>

(社)日本損害保険協会 そんぽADRセンター (損害保険紛争解決サポートセンター)

所在地 〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2丁目9番地

電話 03-3255-1470

(受付時間: 午前9時～午後5時 土日祝祭日および年末年始を除く)

ホームページアドレス(<http://www.sonpo.or.jp>)

(社)日本クレジット協会(融資業務について)

電話 03-5645-3360

(受付時間: 午前10時～12時、午後1時～4時 土日祝祭日および年末年始を除く)

### 14. 会社一覧

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

#### ①グループ会社:

東京海上ホールディングスのグループ会社はホームページ(<http://www.tokiomarinehd.com/group/index.html>)またはP16をご覧ください。

東京海上日動のグループ会社はホームページ(<http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/group.html>)またはP172をご覧ください。

#### ②提携先企業:

個人データを弊社が提供している提携先企業はございません。

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

# 情報開示

## 情報開示

当社は、お客様・株主・社会をはじめとするあらゆるステークホルダーの皆様の当社に対する理解を促進し、適正にご評価いただくために、当社に関する重要な情報（財務的・社会的・環境的側面の情報を含む）の公正かつ適時・適切な開示に努めます。

### ホームページ

#### ■ 東京海上日動ホームページ

<http://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>

会社情報、商品・サービス、各種お手続き方法等の情報をタイムリーに掲載しています。また、「お客様が迷うことなく欲しい情報にたどりつける、わかりやすく使いやすい快適なホームページづくり」をコンセプトに、改善に努めています。

<主なコンテンツ>

- ・ 契約者さま向け情報
- ・ 商品・サービス
- ・ お客様の声
- ・ 会社情報
- ・ 店舗のご案内
- ・ CSR情報
- ・ IR情報
- ・ 採用情報
- ・ なるほど保険ガイド



#### ■ 契約者さま専用ページ

「契約者さま専用ページ」は、個人のお客様を対象とした24時間で利用可能なインターネットサービスです。「契約概要の確認」をはじめ、「自動車保険の契約内容変更受付」や「自動車事故の対応状況確認」等、便利な機能を提供しています。

※ホームページの各コンテンツ、サービスの内容は予告なく変更・中止となる場合があります。

### ディスクロージャー資料

当社は「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」との経営理念に基づき、保険本業の強化を通じ、「安心と安全」を提供することにより、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献することを目指しています。ステークホルダーの皆様には当社の事業活動について幅広くご理解いただくために、毎年「東京海上日動の現状」を作成しています。

また、当社の持株会社である東京海上ホールディングスにおいては、東京海上ホールディングスおよびその事業子会社の業務および財産の状況をわかりやすくご理解いただくため、毎年「東京海上ホールディングスの現状」を作成しています。



### CSR報告書

東京海上グループではCSRに関する取り組みについて「東京海上グループCSR報告書」を作成し、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションツールとして活用しています。

東京海上グループのCSRにおける3つの主要課題（本業を通じた価値提供、気候変動への対応、地域・社会との協働）の活動を中心に報告しています。

# 募集制度

全国に46,000店ある当社の代理店・扱者は、保険の専門家として、お客様のニーズに応じた親身できめ細かな商品・サービスを提供する大切な役割を担っています。当社と代理店・扱者はお互いに連携し、お客様にご満足いただける「安心と安全」を提供していくことを通じ、品質の向上に努めます。

## 募集制度

### 代理店の役割と業務内容

代理店は損害保険会社との間で締結した代理店委託契約に基づき、保険会社に代わって、お客様との間で保険契約を締結し、保険料を領収することを基本的な業務としています。代理店の最も大切な役割は、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す。そのために、お客様との密接なコミュニケーションを通じて「安心と安全」のニーズを的確に把握し、より一層充実した各種保険サービスの提供を心がけています。また、災害や事故が起きた際には、一刻も早く保険金が支払われるよう、保険金のご請求についてのアドバイスをするなど、暮らしを守るためのコンサルタントとしてお客様からのご要請に応えています。

### 代理店登録

代理店が募集を行うためには、保険業法第276条に基づき、内閣総理大臣の登録を受けることが必要です。また、募集を行う募集人については、保険業法第302条に基づき、内閣総理大臣に届け出を行うことが必要です。

### 代理店数

当社の代理店数は下表のとおりです。

■ 代理店数 (各年度末時点)

2008年度	2009年度	2010年度
50,520店	46,932店	46,000店

## 代理店教育

### (社)日本損害保険協会が実施する試験制度

(社)日本損害保険協会では、2008年度より「損害保険募集人試験」と「保険商品教育制度(商品専門試験・商品専門研修)」を運営しています。「損害保険募集人試験」は、募集人としての基本的な資質を確保することを目的としており、当社では保険募集を行う際の必須要件としています。また、「保険商品教育制度(商品専門試験・商品専門研修)」は、保険商品等に関する知識について教育を行うことにより、募集人資質の一層のレベルアップを図ることを目的としており、当社では代理店教育メニューの1つとして導入・実施しています。いずれの制度も、定期的に業務能力を検証するため5年ごとの更新制となっています。

なお、2011年10月に両制度が統合され、「損害保険募集人一般試験」がスタートします。当社は、さらなる募集人資質の向上に向け、引き続き代理店教育メニューとして同制度を活用していきます。

### 東京海上日動アカデミー

当社は、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、「東京海上日動アカデミー」を開講し、商品内容・セールス技術・損害サービス等の業務知識に関する幅広い教育支援プログラムを提供しています。その中でも、基本的な商品知識については、商品販売開始の前に募集人が必ず受講しなければならない学習メニューとして提供しています。「東京海上日動アカデミー」の各プログラムは募集人が代理店オンラインシステム等を通じて学習できるようになっています。

### 新商品発売・改定時の研修

お客様からのさまざまなニーズにお応えするために、保険の商品内容を改定することがあります。大きな商品改定を行った際には、募集人は必ず研修を受講した上で、改定内容を十分に理解してから、お客様に案内・説明をさせていただくこととしています。

## 当社の損害保険募集人の資質向上を目指した取り組み (2011年10月以降)

### (社)日本損害保険協会が運営 (試験制度)

#### 損害保険募集人一般試験\*

基礎単位

- 募集人としての基本的な資質を確保するための試験で、保険募集を行う際の必須要件
- 5年ごとの更新制

商品単位

- 保険商品等に関する知識・能力を確保するための試験で、保険商品を取り扱うための必須要件
- 5年ごとの更新制

### 東京海上日動が運営 (当社独自の学習メニュー)

#### 東京海上日動アカデミー

- 当社独自の募集人教育支援プログラム
- 幅広いコースを用意
  - ・商品販売前研修
  - ・商品改定時研修
  - ・損害サービスコース
  - ・契約スキル向上のための実践コース等
- 代理店オンラインシステムで学習可能

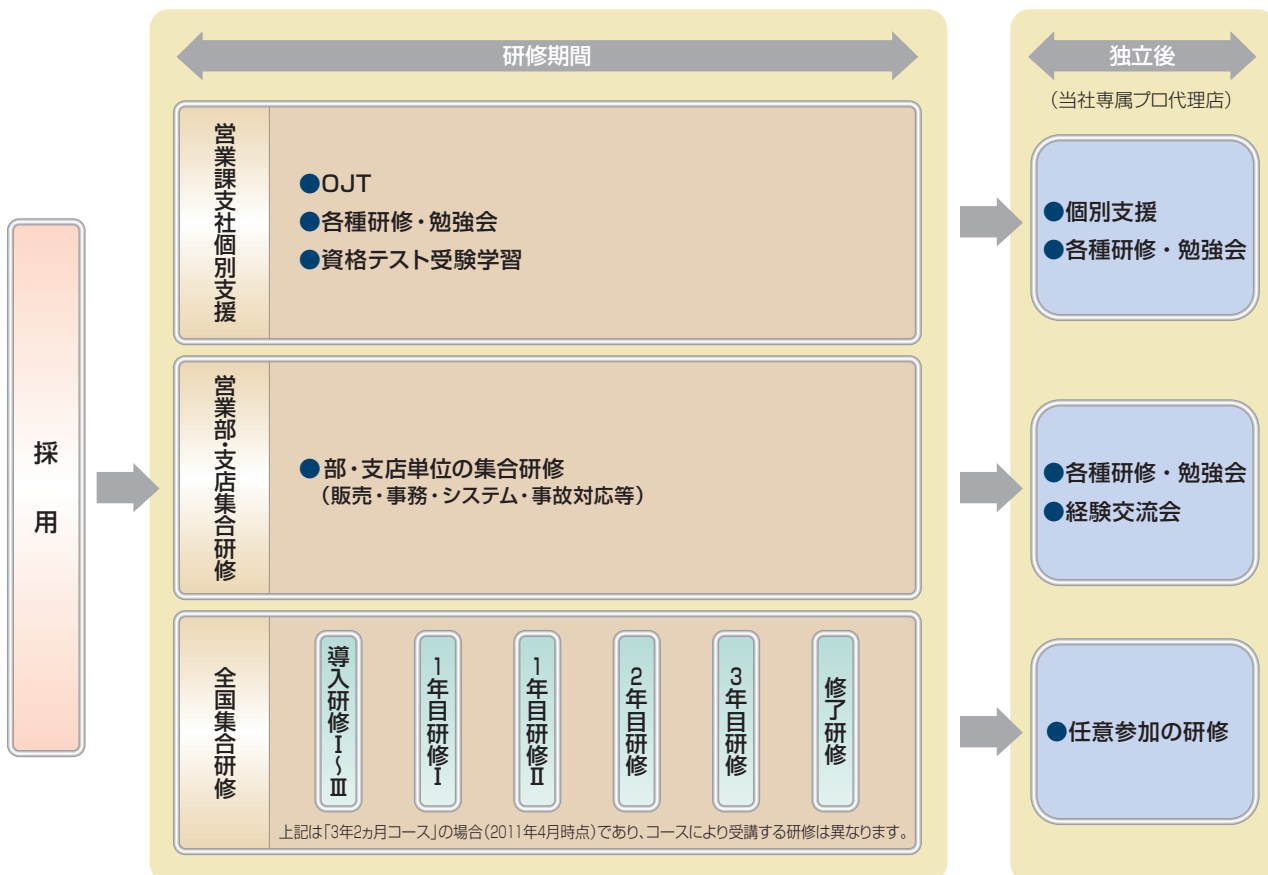
\*損害保険募集人一般試験は2011年10月にスタートします。

## インシュアランス・プランナー制度

当社は、多様化するお客様ニーズに対応し、適切な保険提案ができるコンサルティング力の高い専属プロ代理店の輩出を目的に、「インシュアランス・プランナー制度」を設けています。

「インシュアランス・プランナー」は、最長3年2ヵ月間、「全国集合研修」で保険商品の専門知識や販売手法に加えてコンサルティング手法・経営マネジメント手法等を学ぶとともに、所属営業課支社のアドバイザーによる研修・OJTのもと保険募集活動を実践します。

## インシュアランス・プランナーの教育・研修体系



# 社会活動

## 地球環境保護の取り組み

当社は、経営理念に「地球環境保護」を掲げています。①保険事業を通じた地球環境保護②事業活動に伴う環境負荷の低減③社内外に対する環境啓発活動の促進——を3つの柱として、全社員が地球環境との調和、環境保護に配慮した活動を進めています。

### 活動の方針

当社は、経営理念に掲げる「地球環境保護」の実践のため、「環境理念」と「環境方針」を定め、持続的発展が可能な社会の実現に向けて全社員で取り組んでいます。

#### 東京海上日動 環境理念・環境方針

東京海上日動火災保険株式会社の環境理念・環境方針は以下の通りとする。

##### 【環境理念】

地球環境保護を経営理念の一つに掲げる東京海上日動は、地球環境保護が現代に生きるすべての人間、すべての企業にとって重要な責務であるとの認識に立ち、企業活動のあらゆる分野で、全社員が地球環境との調和、環境の改善に配慮して行動し、持続的発展が可能な社会の実現に向けて取り組みます。

##### 【環境方針】

東京海上日動は、以下の環境方針を定め、すべての事業活動を通じてその実現に取り組みます。

##### (1) 保険事業を通じた地球環境保護

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、地球環境保護に寄与し得るよう努めます。

##### (2) 資源・エネルギーの効率的利用

資源・エネルギーの消費や廃棄物の排出による環境への負荷を認識し、省資源、省エネルギー、資源のリサイクル活動、およびグリーン購入に努めます。

##### (3) 環境関連法規の遵守

環境保全に関する諸法規および当社の同意した環境保全に関する各種協定を遵守します。

##### (4) 継続的環境改善と汚染の予防

目的・目標を設定し、取り組み結果を見直すことにより継続的に環境を改善し、環境汚染の予防に取り組みます。

##### (5) 環境啓発活動と社会貢献活動の推進

社内外に対して、環境保護に関する情報の提供、コンサルティング、啓発・教育活動を推進するとともに、良き企業市民として地域・社会貢献活動を推進し、環境保護の促進に努めます。

この環境方針は全社員に通知して徹底するとともに、一般に公開します。

2004年10月1日制定  
東京海上日動火災保険株式会社  
環境担当役員

### 保険・金融事業を通じた地球環境保護

保険会社には、環境リスクに対応し、環境保護を促進する新たな保険商品の開発や金融サービスが期待されています。

当社は、お客様の環境リスク軽減のため、気候変動に対応する保険商品を提供すると同時に、機関投資家の立場から環境関連ベンチャーに対して投資を行うなどの取り組みも進めています。また、東京海上研究所を中心に「地球温暖化研究プロジェクト」を立ち上げ、社外学術機関とも連携し、地球温暖化の進行が台風を中心とする日本の風水害リスクに与える影響等を研究しています。

2008年11月には地球温暖化に関する総合的な取り組みが高く評価され、「エコ・ファースト企業」の認定を受けました。

さらに2009年度からスタートした「Green Gift」プロジェクト\*により、保険約款の作成に使用する紙を大幅に削減しています。

\*ご契約のしおり（保険約款）を「冊子」ではなく「ホームページ」で閲覧いただくことを推奨し、選択いただいた場合にマングローブ植林のための費用を当社が寄付するなどの取り組み。



### 地球環境保護の推進体制

専任部署である経営企画部CSR室が、社内に対する地球環境保護の取組推進を担い、各種の施策を推進しています。さらに、各部・支店、グループ会社のリーダークラス（管理職）から選ばれた約200名のCSRキーパーソンが、各職場での環境保護活動の推進を図っています。

### 事業活動に伴う環境負荷の低減

#### ■ 省資源・省エネルギーの取り組み

当社は、事業活動に伴い、大量の紙資源やエネルギーを消費しています。こうした環境負荷をできる限り低減するため、省資源、省エネルギー、グリーン購入および資源のリサイクルの促進に努めています。また、社内の業務革新プロジェクトにおいても、ペーパーレス化を推進しています。

### ■環境マネジメントシステムの推進

当社の本店ビルでは、1999年に環境マネジメントシステムの国際規格ISO 14001の認証を取得し、実効性のある環境マネジメントシステムを運用しています。また、全国の部・支店およびグループ会社においても、独自の環境マネジメントシステム「みどりのアシスト」を導入し、電力、ガス、水道、廃棄物、紙、ガソリン等に関する削減目標を定め、具体的な行動計画を策定し、事業活動に伴う環境負荷の低減に取り組んでいます。



### ■マングローブ植林事業

当社は、創立120周年記念事業の1つとして、1999年よりマングローブ植林プロジェクトを開始しました。2010年度末までに東南アジア、インド、南太平洋フィジーの計7カ国で6,824ヘクタールの植林を行いました。植林事業は「Green Gift」プロジェクトの一環として、お客様にも参画いただく形で進めています。

マングローブは二酸化炭素を多く吸収・固定することで、地球温暖化の防止に役立つとともに、津波等から人々を守る防波堤の役割を果たします。

また、水産・森林資源等、地域住民の生活に欠かせない物資を提供し、その生活の安定と向上をもたらし、地域貢献としての意義も有しています。

当社は、このプロジェクトを100年継続することを目指して取り組んでいます。



植林実績  
(単位:ヘクタール)

### 社内外に対する環境啓発活動の促進

社員一人ひとりの環境意識の向上を目的に、ISO 14001や独自の環境マネジメントシステム「みどりのアシスト」において、全社員を対象にCSR研修を実施するなど、社内の環境啓発活動に取り組んでいます。

また広く社会に対しても、企業としての適時・適切な情報開示に努めるとともに、積極的な情報発信を行っています。

- ・「こども環境大賞」の実施
- ・「高知県・協働の森づくり事業」への協賛
- ・上智大学・早稲田大学における「寄付講座」の実施
- ・「地球温暖化セミナー」の開催
- ・「丸の内市民環境フォーラム」の開催
- ・「UNEP FI」への参画
- ・「カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト」への参加等



第3回「こども環境大賞」西表島エコ体験ツアー

### ■「みどりの授業～マングローブ物語～」

当社は、環境啓発活動の一環として、「みどりの授業～マングローブ物語～」を実施しています。これは、社員・代理店等が小学校・特別支援学校を訪問して講師となり、マングローブ植林を題材に「地球温暖化防止・生態系保護」をテーマとした授業を行い、あわせて「制服を再利用して作成した植木鉢」を寄贈するものです。

2010年度までに、全国で約440の小学校・特別支援学校で実施し、約30,600名の児童・生徒の皆さんが授業を受けました。



名古屋市立八熊小学校での授業の様子

## 社会活動

### 地域・社会貢献の取り組み

社会と深い関わりを持つ当社は、今後も地域・社会の皆様とともにあり続けるため、地域に根ざした社会貢献活動を積極的に行っています。

#### 活動の方針

当社では、「地球環境保護」「安心と安全」「青少年育成」を重点分野として、各地でさまざまな活動を行っています。

#### 地域社会貢献・地球環境保護活動推進運動 〔Share Happiness運動〕

環境・社会貢献活動の推進役である各部・支店の「CSRキーパーソン」が中心となって、地域の清掃、イベントの運営ボランティア、募金活動等、各地で地域に密着した活動を企画し、多くの社員・代理店がこれらの活動に参加しています。毎年地域に根ざした「東京海上日動らしい活動」に対し「CSR社長賞」を授与しています。

<2010年度の活動実績>

- ・実施した部・支店 … 173部・支店
- ・活動件数 … 860件
- ・活動に参加した人数 … 約9,400名

#### 社会貢献活動の支援制度

当社では、ボランティア活動を支える制度として「マッチングギフト制度」「ボランティア休暇・休職制度」「骨髄バンク休暇制度」を設けています。

- ・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する制度
- ・ボランティア休暇・休職制度  
社員のボランティア活動に対する休暇・休職制度
- ・骨髄バンク休暇制度  
社員の骨髄バンクのドナー登録・骨髄移植に対する休暇制度

#### 社員有志による寄付制度 〔Share Happiness倶楽部〕

当社では「地球環境保護」「安心と安全」「青少年育成」の分野で活動しているNGO等の団体の支援を目的に、社員有志による寄付制度「Share Happiness倶楽部」を設けています。

<2010年度の寄付先>

地球環境保護	国際マングローブ生態系協会 (ISME)
安心と安全	社会福祉法人全国盲ろう者協会
青少年育成	NPO法人チャイルドライン 支援センター

#### 安心と安全

##### ■ 全国盲ろう者協会との協働

当社は、2008年度より社会福祉法人全国盲ろう者協会の団体賛助会員となり、年1回開催される全国大会において、開催地域の部・支店の社員を中心に大会運営ボランティアを行っています。2010年度は「第20回全国盲ろう者大会」に北海道地区の東京海上グループ社員約70名が参加し、駅・空港での道案内を行いました。



JR札幌駅での道案内の様子

##### ■ (公財) さわやか福祉財団との提携

(公財)さわやか福祉財団は、誰もが心豊かに暮らしたいという願いを叶えるために「新しいふれあい社会の創造」を目指し、全国多数のボランティア団体とネットワークを形成し、地域で支え合う仕組みづくりを進めています。当社はその理念に共感し、同財団と提携しています。東京海上ホールディングスのホームページから、同財団の提供する「全国ボランティアネットワーク情報」にアクセスし、同財団の全国の支援先NPO等の活動情報が入手可能です。

### ■ だいいょうぶキャンペーンへの協賛

「だいいょうぶキャンペーン」は、毎日新聞社が事務局となり、地域住民・企業・自治体・警察・消防と協力して、「災害・犯罪から子どもたち・地域住民を守ろう」という運動です。

当社は、本キャンペーン開始の2007年度から協賛し、2010年度は、学校や自治体を対象とした「地域安全マップ教室」や、ショッピングモールにおける防災・防犯の参加型イベント等を全国各地で実施しました。当社岡山支店では「地域安全マップ教室」講師養成のため、犯罪社会学の専門家である立正大学小宮教授を講師にお迎えし「地域安全マップ講習会」を開催。代理店・社員が参加し、「地域安全マップの理解」と「教育支援ツール（紙芝居）の活用方法」について学びました。

今後もこうした取り組みを通じて、保険本業にとどまらず、「安心・安全」のプロとして、地域に貢献していきます。



岡山支店での「地域安全マップ講習会」の様子

## 青少年育成

### ■ 青少年スポーツ交流プロジェクト

当社は、2003年度に「青少年スポーツ交流プロジェクト」をスタートさせました。バスケットボール部は、地域の小・中学生の技術指導を行い、バレーボール部・サッカー部・卓球部は、児童養護施設の子



東京都社会福祉協議会児童部主催  
「バレーボール大会新人戦2010」の様子

どもたちとの交流会を実施しています。また、ボート部・陸上部・オーケストラ部がスポーツ大会の協力やチャリティコンサートの開催を通じて「スペシャルオリンピックス(SO)日本」を支援しています。

### ■ 「スペシャルオリンピックス(SO)日本」夏季ナショナルゲームへの運営協力

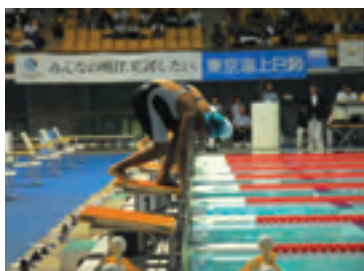
当社は、2005年度より「スペシャルオリンピックス(SO)日本」の公式スポンサーとして、資金・ボランティアによる支援を行っています。2010年度は「第5回スペシャルオリンピックス日本 夏季ナショナルゲーム・大阪」に関西地区の東京海上グループ社員約260名が運営サポート等のボランティアに参加しました。



### ■ (財) 日本水泳連盟への支援

当社は「水泳を通じて、日本の青少年の健全な育成に貢献したい」という想いから、社会貢献事業の柱として1989年より(財)日本水泳連盟の支援を行っています。主な活動として、年2回(夏季、春季)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」の特別後援をはじめ、全日本代表選手の海外遠征費用等のサポートを行っています。

「全国JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」は、わが国の競泳選手にとって世界への登竜門となっており、ジュニアスイマーたちのあこがれの大会です。当大会の運営には社員やその家族がボランティアとして参加しています。



## 社会活動

### ■ 国内大学生への奨学金給与事業

(公財) 東京海上各務記念財団は、国内の大学生を対象とした国内奨学金給与事業を行っています。1939年の同財団設立以来、1,608名の学生をサポートしています。(2011年3月現在)

### ■ 教員と交通遺児の支援

(公財) 東京海上日動教育振興基金は、1984年より初等・中等教育に携わる教員の教育研究成果に対する助成と、義務教育課程の交通遺児に育英助成を行い、教育の発展と充実に寄与しています。これまでに教育研究5,643件、交通遺児育英3,179名の助成を行っています。(2011年3月現在)

## 国際交流

### ■ タイの子どもたちへの奨学金事業

東京海上日動、Tokio Marine Asia、Tokio Marine Sri Muang Insurance、Tokio Marine Life Insurance (Thailand) は、2005年より、タイ社会福祉評議会をパートナーに、経済的な理由により進学が困難なタイ全土の中学・高校・大学生約480名(累計)に対し、学費や教材費等の支援を行っています。毎年、7月に奨学金授与式と2泊3日程度のキャンプを行い、キャンプには奨学生全員のほか、タイの駐在員や現地雇用の従業員もボランティアとして参加しています。



第6回奨学金授与式

### ■ 『『Room to Read』途上国教育支援プログラム』への参加

当社は、国際NGO「Room to Read\*」が実施するアジアの途上国への教育支援プログラムに参加し、2010年度から3年間にわたって年間約10万ドルを

寄付し、インド・バングラデシュにおける女子教育支援や図書館設置支援を行っています。

\*米国マイクロソフト社の元幹部であるジョン・ウッド氏が2000年に途上国での教育支援を行うために設立したNGOで、アジア・アフリカ9カ国において学校や図書館・図書室の設置、現地語児童書籍の出版や英語図書の寄贈、女子教育支援等を実施しています。

### ■ アメリカでの日本語医療サービスの提供

当社の寄付によりニューヨークの「ベスイスラエルメディカルセンター」が運営する日本人向けの外来クリニック「東京海上記念診療所(Japanese Medical Practice)」は、1990年より日本語による医療サービスを提供しています。本クリニックは、ニューヨークの日本人コミュニティにおける医療の中心的役割を担っており、わが国のニューヨーク総領事館からも日本人対象の医療機関の代表として高く評価されています。

### ■ ASEAN諸国からの留学生への奨学金給与事業

1990年より、国際親善と人的交流を図ることを目的に、ASEAN諸国からの留学生(大学院生)を対象に奨学金支援を行っており、これまでに94名の学生をサポートしてきました。(2011年3月現在)

運営は(公財) 東京海上各務記念財団が行っています。

## 芸術・文化支援

### ■ 展示スペースの提供

アマチュア芸術家グループやNGO・NPO団体に、作品の展示や活動を紹介する場所としてトウキョウマリンニチドウギャラリーを無料で提供しています。

1990年の開設以来、600を超える団体・個人にご利用いただき、10万人以上の方にご来場いただいています。



## 損害保険業界としての社会貢献活動

当社は独自の社会貢献活動のほか、(社)日本損害保険協会の一員として、「社会の安全・安心への貢献事業」に参画し、損害保険業界としての社会貢献活動にも取り組んでいます。

(社)日本損害保険協会の主な取り組みは以下のとおりです。

### 環境問題への取り組み

損害保険業界では、地球温暖化の大きな原因である二酸化炭素の削減および循環型社会形成に向けた廃棄物の削減に関する目標を定め、取り組んでいます。

#### ■「エコ安全ドライブ」の推進

環境にやさしく、安全運転にも効果がある「エコ安全ドライブ」の普及啓発のため、「エコ安全ドライブCLUB」の運営や自動車教習所でのビデオクリップ放映、各種リーフレット・ステッカーの作成・交付を行っています。



#### ■ リサイクル部品活用の推進

自動車の利用者に、自動車を修理する際に部品を交換するのではなく、できるだけ補修をすることで廃棄される部品を減らせることや、交換が必要な場合でも、新品ではなくリサイクル部品を利用することで、廃棄物と同時に製造時に発生するCO<sub>2</sub>排出量も減らせることを訴えるため、業界統一ロゴを作成し、チラシや専用ホームページで啓発をしています。



### 防災・自然災害対策

#### ■ 地域の防災力・消防力強化への取り組み

・消防資機材の寄贈  
小型動力ポンプ付軽消防自動車を全国の自治体や離島に寄贈しています。



・防火標語の募集と防火ポスターの制作  
防火意識の高揚、普及、啓発を目的として防火標語の募集を行い、入選作品である「全国統一防火標語」を掲載した防火ポスターを制作し、全国の消防署をはじめとする公共機関等に寄贈し、全国各地の防火意識の啓発・PR等に使用いただいています。



・ハザードマップを活用した自然災害リスクの啓発  
各市町村作成のハザードマップを通じて、洪水や地震等の自然災害リスクの周知・理解促進を行い、自然災害に対する備えの重要性を知ってもらう啓発活動を進めています。

#### ■ 地域の安全意識の啓発

・実践的安全教育プログラム「ぼうさい探検隊」の普及  
子どもたちが楽しみながら街を探検し、街にある防災、防犯、交通安全の施設等を発見してマップにまとめる実践的安全教育プログラムである「ぼうさい探検隊」の普及を通じ、安全教育の促進を図っています。



## 社会活動

### ・地域防災リーダーの育成

大学生が災害時に地域防災リーダーとして活躍してもらうことを目的としてつくられた防災ボランティアプログラムの紹介・実践を通じ、地域防災リーダーの育成を図っています。

### ・幼児向けの防災教育カードゲーム「ぼうさいダック」の作成・普及

幼児向けに、遊びながら災害から身を守るポーズが学べるカードゲーム「ぼうさいダック」を作成・普及し、防災意識の定着を図っています。

## 交通安全対策

### ■ 交通事故防止・被害者への支援

自賠償保険事業から生じた運用益を以下のような自動車事故防止対策・自動車事故被害者支援等に活用しています。

- ・自動車事故防止対策
  - 高齢ドライバー教育拡充事業支援、事故多発交差点研究助成等
- ・自動車事故被害者支援
  - 交通事故無料法律相談の事業支援等
- ・救急医療態勢の整備
  - 高規格救急自動車の寄贈、ドクターヘリ態勢整備補助等
- ・自動車事故の医療に関する研究支援
- ・適正な保険金支払のための医療研修 等



### ■ 飲酒運転防止の取り組み

飲酒運転を許さない社会の構築と飲酒運転事故撲滅を目指して、冊子「飲酒運転防止マニュアル」の作成や講習会への講師派遣、イベント等における啓発展示等の活動を行っています。

### ■ 啓発活動

#### ・「全国交通事故多発交差点マップ」による啓発

事故の多い交差点（その付近も含む）での事故防止を目的に、47都道府県単位で事故の多い交差点5ヵ所の特徴や注意点等をまとめた「全国交通事故多発交差点マップ」を（社）日本損害保険協会のウェブサイトで公開しています。



#### ・自転車事故の防止

自転車事故の実態やルールとマナーを解説し、また事故に備える保険や自転車事故による高額賠償事例を紹介した冊子「知っていますか？自転車の事故」や「小学生のための自転車安全教室～たのしくまなぶルールやマナー～」を作成して、自転車事故防止の啓発を行っています。

## 犯罪防止対策

### ■ 盗難防止の日（10月7日）の取り組み

自動車盗難、車上ねらい、住宅侵入盗難に対する防止啓発として2003年より10月7日を「盗難防止の日」と定め、例年、全国47都道府県の約60ヵ所の街頭で損害保険会社、警察等とともに盗難防止チラシとノベルティを配布し、盗難防止を訴えています。

### ■ 自動車盗難の防止

（社）日本損害保険協会では、自動車盗難等の防止に関する官民合同プロジェクトチームに2001年の発足当初から民間事務局として参画し盗難対策に取り組み、また、イモビライザー（自動車盗難防止装置）の標準装備や防犯性能の高いカーナビの普及等を実現するため、関係省庁・団体に要望提言を行っています。

### ■ 啓発活動

犯罪や事故について大人と子どもと一緒に考えることで防犯意識を高めることを目的に「子どもを犯罪・事故から守る手引き」を作成しています。また、身近に起こる犯罪対策と防犯活動を取りまとめた「くらしの防犯カルテ」や防犯啓発ビデオも作成しています。