

東京海上日動の経営について

東京海上日動の経営について	20
お客様起点の業務運営	22
安心品質	23
「お客様に“あんしん”をお届けし、 選ばれ、成長し続ける会社」を目指して	24
2025年度の事業概況	30
代表的な経営指標	33
コーポレートガバナンスの状況	38
内部統制基本方針	40
コンプライアンスの徹底	42
個人情報への対応	46
勧誘方針	49
募集制度	50
リスク管理	52
資産運用	56
情報開示	57
サステナビリティの考え方	59
サステナビリティの取り組み	61

東京海上日動の経営について

中期経営計画Re-New2026

「本当に信頼されるお客様起点の会社」・

「リスクソリューション(保険+α)で次代を支える会社」へ

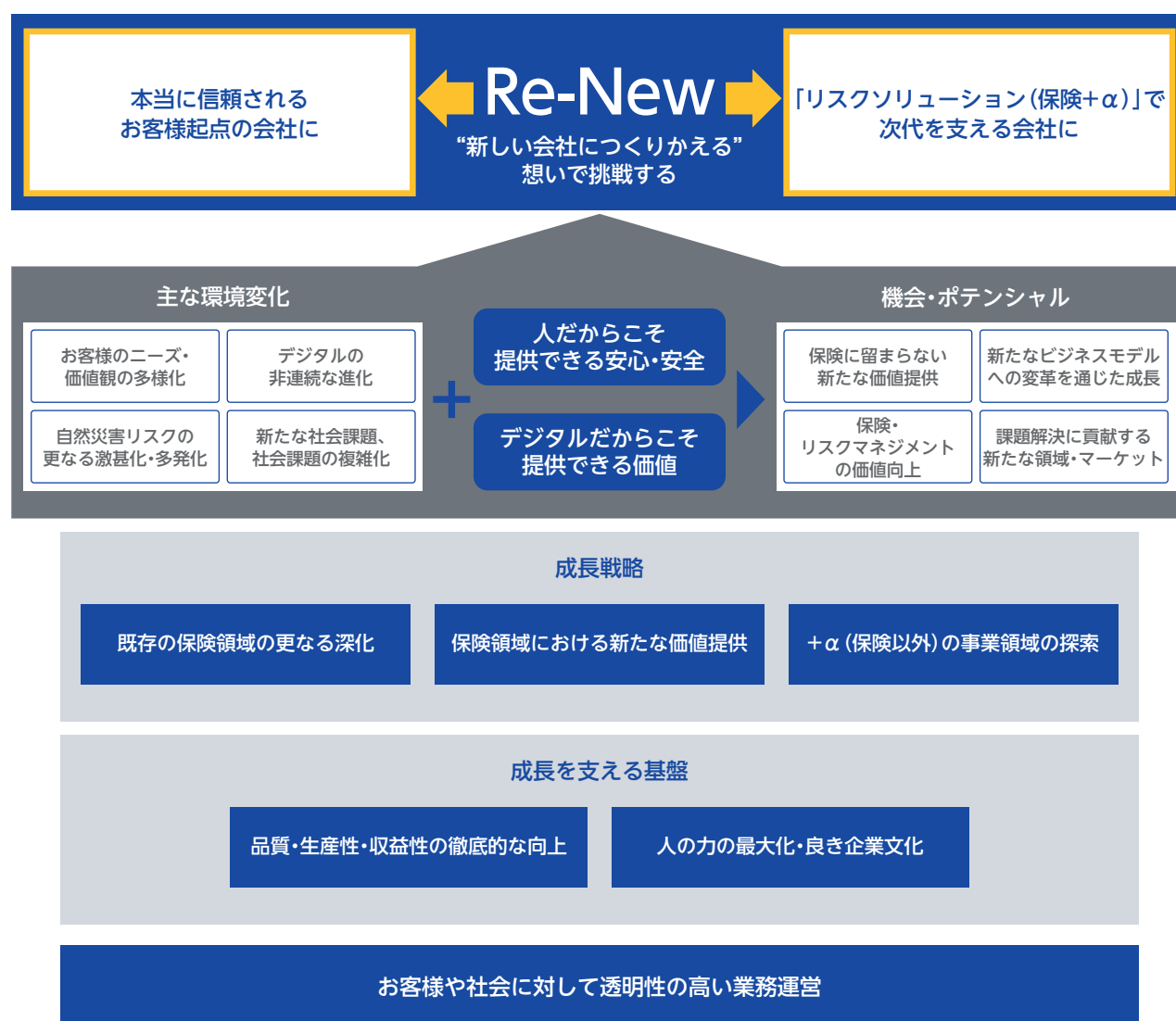
1. 全体像

2024年度からスタートした中期経営計画のキーコンセプトは「Re-New」です。当社がめざす会社の姿として、「本当に信頼されるお客様起点の会社」と「リスクソリューション(保険+α)で次代を支える会社」の2つを掲げ、会社を“新しく作りかえる”くらいの強い想いをもって挑戦しています。

お客様のニーズ・価値観の多様化や自然災害リスクのさらなる激甚化・多発化等、当社を取り巻く事業環境はめまぐるしく変化をしていますが、このような変化は当社にとって脅威である一方、大きく成長する機会やポテンシャルにもなり得ます。

デジタルと人の力を組み合わせることで、お客様や社会へ安心・安全・新たな価値を提供し、「お客様や社会の“いつも”を支え、“いざ”をお守りする」という当社のパーパス(存在意義)を持続的に果たしていきます。

そして、社員一人ひとりの想い(My Aspiration)と会社のパーパス・組織のめざす姿をつなげ(LINK)、社員の行動変容と確かな成長実感を生み出し、多様な能力を会社の変革にいかすインクルーシブな組織風土をつくることによって、社会課題の解決やより良い社会づくりに貢献していきます。



2.めざす会社の姿

1 本当に信頼されるお客様起点の会社

これまでのさまざまな慣習・既存の制度や仕組みを改めて「お客様起点」で再検証し、見直しを進めています。加えて、お客様からいただく声やNPS®等のカスタマーフィードバックデータを今まで以上に分析・活用することで、当社のビジネスパートナーである代理店とともに常にお客様起点で行動する会社をめざします。

2 リスクソリューション(保険+α)で次代を支える会社

当社では「GX(グリーン・トランスフォーメーション)」「ヘルスケア」「SME(中小企業)」「サイバー」「レジリエンス」を重点的に取り組む社会課題として掲げ、複雑化・多様化する社会課題に直面するお客様に対して、有事における保険金のお支払いだけでなく、平時にもお役に立つために、保険の領域に留まらず保険以外のソリューションも提供しています。また、お客様のニーズの変化にお応えするためにAI・デジタルを徹底活用し、一層の利便性と業務生産性の向上にも取り組んでいきます。

お客様起点の業務運営

～本当に信頼されるお客様起点の会社～

当社は、「お客様の信頼」をあらゆる事業活動の原点におくことを経営理念に掲げています。

「お客様から本当に信頼される」よう、“適正な業務運営に留まらず、お客様をはじめ広く社会の要請に応えていくこと”(=コンプライアンスの徹底)は、当社の経営理念の実現に向けた本来業務そのものであり、事業活動のあらゆる局面において最優先する必要があります。「お客様・社会の常識とのギャップがないか」「判断軸がずれていないか」といった視点をもって「正しいことを正しく行う」組織風土の醸成に全社一丸となって取り組んでまいります。

そして、「お客様・社会の常識」をすべての思考と行動の出発点としたうえで、「お客様起点の業務運営方針」に基づき「保険本来の価値をいかにして提供していくか」という観点で具体的な取り組みを強化しています。

社会環境が大きく変化し、リスクも複雑化・多様化する中で、お客様の「リスクと補償のギャップ」「不安と安心のギャップ」を可能な限りなくし、「いついかなる時も」お役に立てていくことが当社に求められている使命だと考えています。

当社は、「お客様や社会の“いつも”を支え、“いざ”をお守りする」という揺るぎない使命感を持ち、お客様や社会の課題を解決し、「いついかなる時も」お役に立てるよう取り組んでまいります。また、良き企業市民として社会とともに持続的成長を遂げ、すべての人や社会から真に必要なとされる良い会社“Good Company”をめざし、代理店と一体となってお客様起点で常に行動する会社をめざします。

お客様起点の業務運営方針

❖ 運営方針1：お客様起点行動宣言

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

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

※「社会のインフラ機能」「保険本来の価値」とは

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

❖ 運営方針2：お客様の声をいかした業務運営

「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」という経営理念に基づき、「お客様の声」を広く集め、真摯に受けとめ、積極的に企業活動にいかしていくため、「お客様の声」対応方針を定め、お客様起点の業務運営をするよう努めてまいります。

❖ 運営方針3：商品・サービスの開発・改定

お客様を取り巻くリスクやお客様のニーズに応じたわかりやすい商品・サービスを迅速に開発し、丁寧に情報提供することで、お客様に最大のご満足をお届けしてまいります。また、安定的に商品・サービスを提供できるよう、リスク管理に十分留意してまいります。

❖ 運営方針4：商品・サービスのご提案

お客様を取り巻くリスクや、お客様のご意向を把握し、ご契約を締結する際に留まらず、日頃より必要な情報を提供しながら、お客様にふさわしい商品・サービスを提案するよう努めてまいります。

❖ 運営方針5：保険金のお支払い(損害サービス)

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

❖ 運営方針6：お客様起点の行動を動機づける態勢等

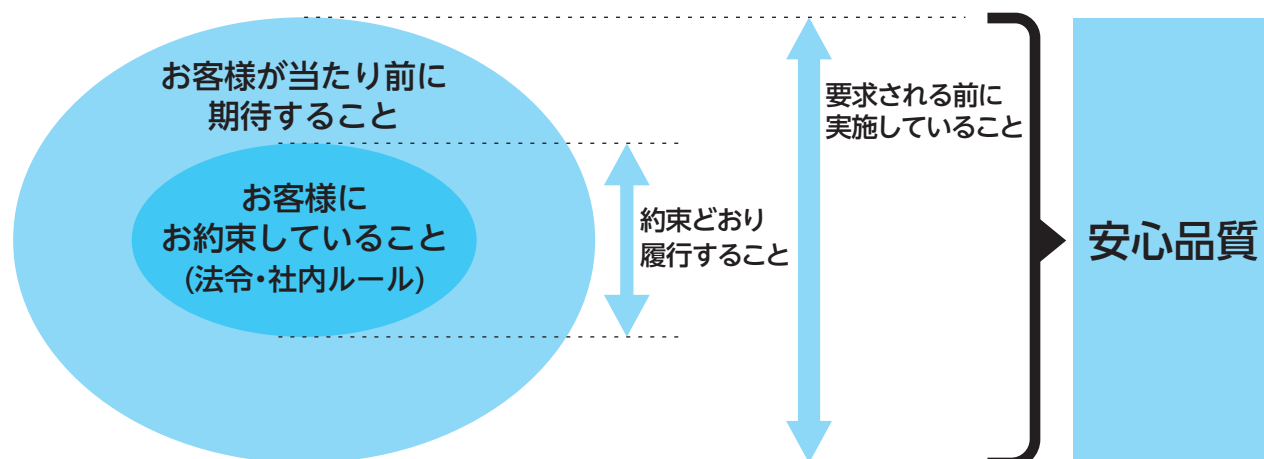
各種の表彰制度・業績評価制度等のあらゆる仕組みにおいて、お客様や社会に「保険本来の価値をいかに提供していくか」というお客様起点の思考を軸に評価することとし、お客様起点の行動を動機づける態勢を構築してまいります。

❖ 運営方針7：利益相反等の管理

お客様起点の業務運営を推進し、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反等の管理に努めてまいります。

安心品質

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



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

たとえば募集においては、募集人の権限等を適正に明示した上で、お客様とのご相談を通じてお客様の抱えるリスクやご意向などを把握し、適切な保険商品・プランをご提案・ご説明します。申し込みいただく保険商品やプランがお客様のご意向に沿った内容であることや、保険契約申込書に表示・記載されている内容をご確認いただき、所定の手続き方法に基づいて、保険契約を申し込みいた

だきます。

保険金のお支払いにおいては、事故の状況や損害(被害)を正確に確認し、お客様のご不安な点に関してアドバイスを行います。契約の内容からお支払い対象となる保険金を漏れなくご案内し、ご請求の手続きについてわかりやすくご説明するとともに、対象となる保険金について十分にご説明します。お客様のご不安を解消するため、お客様のご要望や、事故の状況、経緯などを踏まえ、対応状況や今後の見込みについてご連絡します。

このように、業務プロセスごとにお客様のご期待にお応えするための具体的な基準を設けて、これを実行することにより、お客様起点の業務運営を実現していきます。

「お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」を目指して

「お客様の声」対応方針

当社は、以下の「お客様の声」対応方針に則り、「お客様の声」への対応プロセスを着実に実行し、「お客様の声」を積極的に企業活動に活かし、お客様起点の業務運営を徹底します。

❖ 基本理念

東京海上日動は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かします。

❖ 基本方針

- 1.「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます。
- 2.「お客様の声」に、組織を挙げて最後まで責任をもって対応します。
- 3.「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします。
- 4.「お客様の声」をもとに、より多くの「安心と安全」をお届けします。

❖ 行動指針

- 1.感謝をもって受けとめる
時として厳しいご意見も含まれる「お客様の声」を、私たちは真剣に、そして感謝の気持ちをもって、正面から真摯に受けとめます。
- 2.最後まで責任をもって対応する
寄せられた「お客様の声」に対して、「お客様の声対応ルール」に則り、公平・公正で透明性の高い対応を心がけるとともに、最後まで責任をもって、組織一体となった対応を行います。
- 3.業務品質の向上に活かす
「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、是正し、商品・サービスに反映させていくことで、お客様満足度を追求していきます。
- 4.より多くの「安心と安全」をお届けする
社会に対する責任を自覚するとともに、「お客様の声」を積極的に企業活動に活かすことにより、永続的にお客様から信頼される企業を目指します。

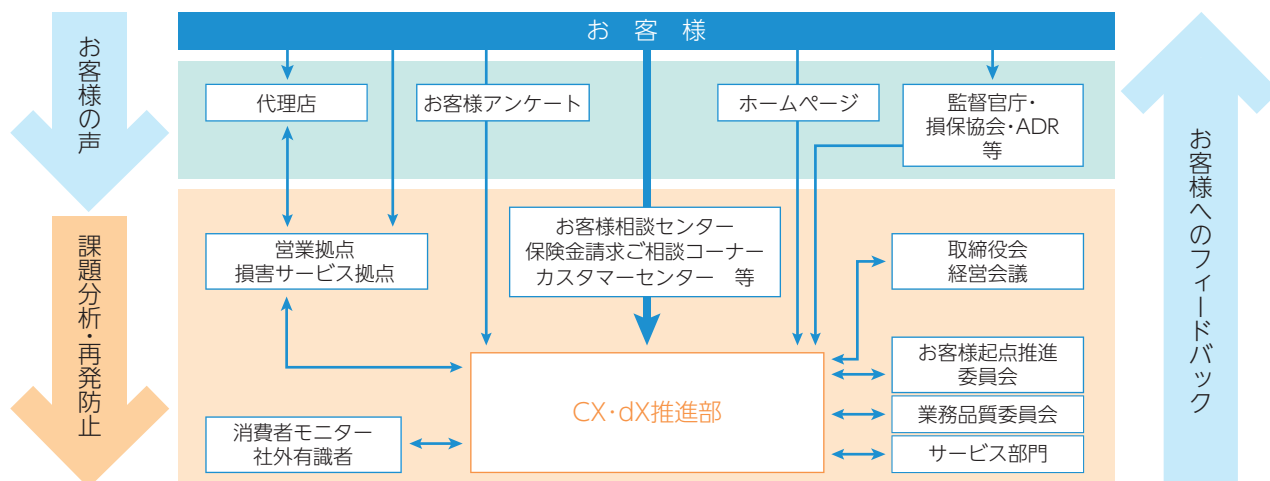
「ISO10002」規格への適合

「お客様の声」への対応プロセスを全社で標準化するために、国際標準化機構(ISO)において発行された苦情対応マネジメントシステム「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)」に準拠した業務態勢の見直しを行い、2007年6月に規格への適合を確認し、7月に対外的に公表しました。(自己適合宣言)
現在は、この取り組みをより一層強化し、「お客様の声」に基づいた業務品質の向上に努めています。

※ISO10002は2004年7月に発行された国際規格です。ISO9001のような第三者認証(審査登録制度)ではなく、規格への適合を自らの責任で行い、対外的に適合を宣言することができます。

「お客様の声」をお聴きする仕組み

当社は、「お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」を目指し、PDCAサイクルを回し、継続的に業務品質の向上に取り組んでいます。



ご不満・ご要望 お客様相談センター

お客様から直接ご不満やご要望を承る窓口として、「お客様相談センター」を設置し、専用フリーダイヤルを設けています。2025年度については、約2.4万件のご不満・ご要望をいただきました。受付時間は平日9:00～18:00、土日祝9:00～17:00(年末年始を除く)です。

保険金のご請求に関するご相談・ご不満(ご契約者様専用) 保険金請求ご相談コーナー

ご契約者様からの保険金請求に関するご相談・ご不満について、専任担当者が対応する専用フリーダイヤルを設置しています。2025年度については、約1万件のお問い合わせをいただきました。受付時間は9:00～17:00(土日祝・年末年始を除く)です。

カスタマーセンター

2025年度については、約67.8万件のご相談・お問い合わせをいただきました。受付時間は平日・土日祝9:00～18:00(年末年始を除く)です。

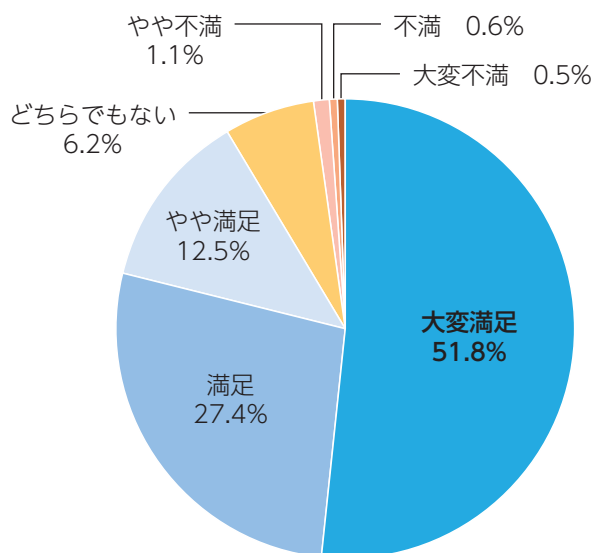
お客様アンケート

お客様の満足度やご意見・ご要望を積極的にお聴きするために、年間約1,159万件（個人法人問わず、事故時も含む）のアンケート調査を実施し、約117万件のご回答をいただきました。

頂戴したご回答内容を分析し、商品・各種サービス、契約手続きの品質の向上につなげています。

お客様アンケート結果の例(2025年度)

契約の手続きに関する総合的な満足度



ご回答いただいた全種目（自動車保険、火災保険、超保険等）のアンケート結果

ホームページ

お客様のご意見やご相談を24時間受け付ける機能として、ホームページ上に「お客様サポート」ページを設けており、2025年度については、約1.4万件のご意見、ご相談をいただきました。また、お寄せいただいた「お客様の声」の受付件数、具体的なお申し出の内容、「お客様の声」に基づく改善事例等を紹介しています。

「お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」を目指して

「お客様の声」を経営に活かし、品質を追求する仕組み

■「お客様の声」を起点とした改善サイクル

営業・損害サービス窓口やお客様相談センター・カスタマーセンター等へいただいた「お客様の声」を、社内イントラネット上に設けた「お客様の声活用・提言システム」に登録し、情報を一元化しています。

品質向上に向け「お客様の声」を真摯に受けとめ、分析の上、具体的な改善策を検討・策定、その改善策を実行し、より高い品質をお客様にお届けするという改善サイクルを回し続けることで、「お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」を目指します。

■全社的な課題の改善検討

商品・事務・システム等に関するご要望やご意見については、社員のみならず、複数名の消費者モニターや社外有識者の視点もふまえ、担当部門において、改善に向けた検討を行っています。

また、社外有識者や消費者代表等の社外委員を過半数とする業務品質委員会(取締役会委員会)を設置しています。本委員会では、「お客様の声」に基づく業務改善、社会の要請に沿った適正な業務運営、お客様に提供する品質の確保等について、評価、提言を行っています。

■お客様対応の品質の向上

お客様のご不満には、契約時の説明不足等、「お客様対応」に関するものも少なくありません。

当社ではそうしたご不満の一つひとつに対して、最後まで責任をもって対応すると同時に、「お客様対応」の品質の向上を図るための取り組みも積極的に行っています。

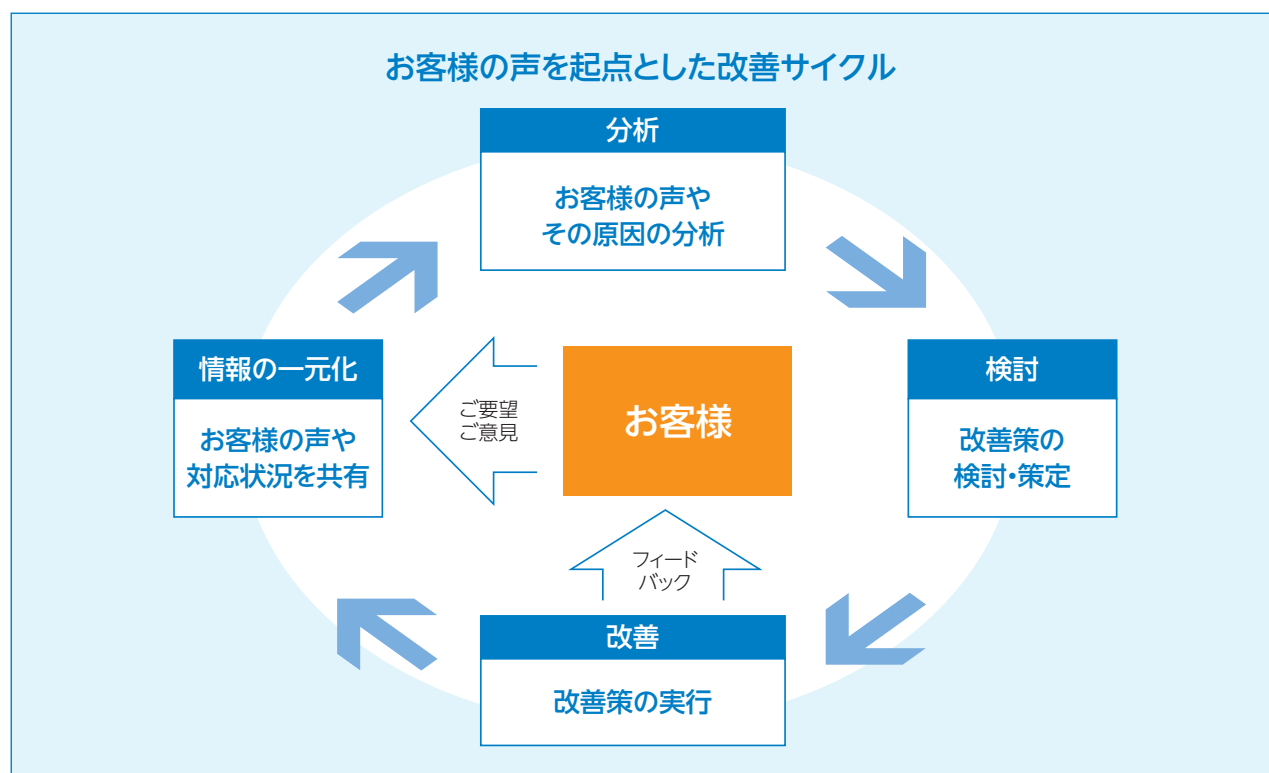
ご不満の申出があった場合には、社内で改善策の検討・策定、注意喚起を行う等、同種のご不満の再発防止に取り組んでいます。

当社の代理店においても、「お客様の声」の記録、代理店内および当社との定期的な情報共有、改善に向けた取り組みを行っています。当社と代理店が一体となって、「お客様の声」を真摯に受けとめ、品質の向上に取り組んでいます。

■「お客様の声」を活かす取り組みをお客様と共有

「お客様の声」を起点とした業務改善の取り組みについて、「お客様からの贈り物」としてまとめています。

今後とも、「お客様の声」をお客様からいただいた「贈り物」として大切に、「お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」の実現に向けて取り組んでまいります。



2025年度「お客様の声」

(単位: 件数)

お客様の声区分		代表的な事例	2025年 4～6月	2025年 7～9月	2025年 10～12月	2026年 1～3月	2025年度 合計
ご不満	商品・サービス						
	証券・パンフレット関連	証券・パンフレットの内容がわかりにくい	224	237	214	233	908
	商品・サービス関連	商品・サービスの改善要望 等	1,345	1,502	1,595	2,144	6,586
	小計：商品・サービス合計		1,569	1,739	1,809	2,377	7,494
	お引き受け：契約手続き						
	契約の更新手続き	更新案内の送付遅延 等	1,203	1,034	1,273	1,223	4,733
	契約内容の説明	契約内容の説明不足 等	252	218	250	283	1,003
	小計		1,455	1,252	1,523	1,506	5,736
	お引き受け：契約の管理						
	証券不備	証券内容の記載誤り	110	129	117	109	465
	証券未着	証券の送付遅延	24	32	48	22	126
	変更手続き	変更手続きの遅延 等	1,082	992	995	998	4,067
	口座振替	口座振替ができなかった 等	135	154	179	167	635
	小計		1,351	1,307	1,339	1,296	5,293
	お引き受け：対応・マナー						
	対応・マナー	電話対応・訪問マナー	486	450	460	487	1,883
	お引き受け：その他						
	上記に該当しないお引き受けに関するもの		11	8	11	12	42
	小計：お引き受け合計		3,303	3,017	3,333	3,301	12,954
	保険金お支払い：保険金お支払い						
	連絡・対応	社員からの連絡遅れ、手続きについての説明不足	1,676	1,729	1,795	1,494	6,694
	お支払額	保険金のお支払いについての説明不足	582	515	648	620	2,365
	お支払いの可否	お支払いの可否	1,508	1,611	1,469	1,442	6,030
	小計		3,766	3,855	3,912	3,556	15,089
	保険金お支払い：対応・マナー						
	対応・マナー	電話対応・訪問マナー	484	591	600	655	2,330
	保険金お支払い：その他						
	上記に該当しないお支払いに関するもの		13	11	11	6	41
	小計：保険金お支払い合計		4,263	4,457	4,523	4,217	17,460
	個人情報に関するもの		103	67	87	56	313
	その他		25	38	27	15	105
	ご不満合計		9,263	9,318	9,779	9,966	38,326
ご要望		1,029	904	936	1,044	3,913	
お褒め		1,704	1,635	1,836	1,743	6,918	
合計		11,996	11,857	12,551	12,753	49,157	

「お客様に“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」を目指して

「お客様の声」に基づく改善事例

当社に寄せられた「お客様の声」をもとに、以下のような改善を行いました。

事例1 傷害保険で「熱中症」も補償してほしい

お客様の声 「からだの保険」や「超保険」の補償に、「熱中症」も加えて欲しい。

改善内容 昨今の熱中症患者の増加傾向および熱中症補償ニーズの高まりを踏まえ、すべてのお客様に熱中症補償をお届けすべく、「からだの保険」「超保険」の傷害定額条項において、熱中症を補償対象としました。
(2025年10月以降)

事例2 ホームページ上で、各種手続きを簡単に検索できるようにしてほしい

お客様の声 ホームページ上で、各種手続きを簡単に検索できるようにしてほしい

改善内容 「お客様サポート」ページ上に、生成AIを活用した「ガイド機能」を導入することで、チャットボットとのテキストベースのコミュニケーションを通じて、お客様がお探しの手続き方法等をご案内できるようになりました。
(2025年7月以降)

事例3 (医療補償・がん補償)子供特約対象外になった場合も、再度告知なしで加入できるようにしてほしい

お客様の声 医療補償・がん補償の子供特約の被保険者が満23歳を迎え、子供特約の対象外となった際に、本人型に再加入する場合、再度告知しなくても加入できるようにしてほしい。

改善内容 下記(1)～(3)のタイプに再加入する場合は健康状態告知を不要とします。
(1) 前年と補償内容および保険金額が同じ募集タイプ
(2) 前年と補償内容は同じで保険金額が低い募集タイプ
(3) (1)(2)の条件を満たすタイプが無い場合または(1)(2)のタイプが追加できない場合は、前年と補償内容は同じで保険金額が直近上位(保険金額増)の募集タイプ
(2026年10月以降始期契約より)

事例4 支払調書データを「マイナポータル」と連携してほしい

お客様の声 「損害保険契約等の年金の支払調書」を見て、確定申告の要否や申告額を確認すること、申告書に記載することが難しいので、簡便化してほしい。

改善内容 年金および満期返戻金の支払調書データを「マイナポータル」に連携することにより、お客様はe-Taxを活用したスムーズかつ正確な確定申告が可能となります。
(2026年2月以降、「令和7年申告分」より)

中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界に関連した紛争解決機関

「そんぽADRセンター」(手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関)

当社は、保険業法に基づく金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会(以下「損保協会」)と手続実施基本契約を締結しています。

損保協会では、損害保険に関する一般的な相談のほか、損害保険会社の業務に関連する苦情や紛争に対応する窓口として、「そんぽADRセンター」(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)を設けています。受け付けたお申し出については、損害保険会社に通知して対応を求めることで当事者同士の交渉による解決を促すとともに、当事者間で問題の解決が図れない場合には、専門の知識や経験を有する弁護士等が中立・公正な立場から和解案を提示し、紛争解決に導きます。

当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申し立てを行うことができます。

一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンターの連絡先は以下のとおりです。

電話番号03-4332-5241(全国共通) (受付時間：午前9時15分～午後5時(土日祝日・年末年始を除く))

詳しくは、損保協会のホームページをご覧ください。(www.sonpo.or.jp)

「そんぽADRセンター」以外の紛争解決機関

「一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構」

自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険(自賠責共済)の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取り扱うのは、あくまで自賠責保険(自賠責共済)の保険金(共済金)の支払いをめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

詳しくは、同機構のホームページ(www.jibai-adr.or.jp)をご参照ください。

「公益財団法人 交通事故紛争処理センター」

自動車保険の対人・対物賠償保険に係る損害賠償に関する紛争を解決するために、相談、和解のあっせんおよび審査を行う機関として、公益財団法人 交通事故紛争処理センターがあります。全国11か所において、専門の弁護士が公正・中立な立場で相談・和解のあっせんを行うほか、あっせん案に同意できない場合は、法律学者、裁判官経験者および弁護士で構成される審査会に審査を申し立てることもできます。

詳しくは、同センターのホームページ(www.jcstad.or.jp)をご参照ください。

カスタマーハラスメントに対する企業姿勢の公表

当社は「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」という経営理念に基づき、お客様の声を真摯に受けとめ、誠実かつ公正な対応を行うよう努めていますが、2024年12月に一部のお客様によるカスタマーハラスメント行為に対しては、毅然とした適切な対応を行うことなどを示した企業姿勢を公表しました。お客様からの信頼にお応えし、代理店を含む当社の業務に従事する方々を守り、安心して働ける環境を整えてまいります。

2025年度の事業概況

事業の経過および成果等

2025年度の世界経済は、米国の通商政策による悪影響が限定的に留まり、全体として緩やかに持ち直しました。米国はAI関連の設備投資や個人消費を中心に底堅さを維持した一方で、わが国経済は、物価上昇等を背景とした内需の弱さがみられ回復のペースは緩やかなものに留まりました。当社を取り巻く環境は、先行きの不透明感が増す昨今の地政学リスク、気候変動による災害の激甚化、サイバーリスクの増大等もあり、一層複雑化しています。

こうした状況のなか、当社は、中期経営計画「Re-New2026～『本当に信頼されるお客様起点の会社』・『リスクソリューション（保険+α）で次代を支える会社』へ～」の達成に向けて、積極的に事業を推進しました。

その他の2025年度の取り組みの経過およびその成果は、次のとおりです。

当社は、「本当に信頼されるお客様起点の会社」になるため、引き続き「Re-New（新しい会社につくりかえる）」の取り組みを推進しました。これまで以上にお客様の声を保険契約プロセスの改善や事故に遭われたお客様への対応に活用することで、お客様からの評価は着実に向上しています。また、「リスクソリューション（保険+α）で次代を支える会社」として、保険金支払いに留まらない事前（リスクや損害の発生の抑制）・事後（早期復旧や再発防止）の領域における商品・サービスの提供も進めています。

多様化・複雑化する社会課題に対し、グリーントランスフォーメーション（化石燃料をクリーンエネルギーに転換して活用していくための変革）、ヘルスケア、中小企業、サイバーリスクおよびレジリエンス（自然災害等の被害の極小化および早期復旧）を重点分野として定め、社会課題解決に貢献することを通じた新たなマーケット創造をめざし取り組みを推進しました。

サイバーリスク分野では、中小企業専門のセキュリティ支援会社との協業によるセキュリティ診断やネットワークの遠隔監視等のサービスを提供しており、ご好評をいただいています。サイバー攻撃等に起因する第三者への損害賠償金や、原因調査・システム復旧等にかかる費用を幅広く補償するサイバーリスク保険と合わせて、近年急増しているサイバー攻撃への事前の備えとして、企業のセキュリティ対策を支援していきます。

当年度業績

以上のように取り組んだ結果、2025年度の業績は次のとおりとなりました。

保険引受収益2兆7,132億円、資産運用収益1兆390億円等を合計した経常収益は、2024年度に比べ1,834億円減少し、3兆7,648億円となりました。一方、保険引受費用2兆3,317億円、資産運用費用1,003億円、営業費及び一般管理費3,984億円等を合計した経常費用は、2024年度に比べ463億円増加し、2兆8,340億円となりました。

この結果、経常利益は2024年度に比べ2,297億円、19.8%減少し、9,308億円となりました。経常利益に特別利益、特別損失、法人税及び住民税ならびに法人税等調整額を加減した当期純利益は、2024年度に比べ2,185億円、23.0%減少し、7,311億円となりました。

保険引受の概況は、次のとおりです。

正味収入保険料は2兆5,963億円と、自動車保険、火災保険、傷害保険等の増収を主因として、2024年度に比べ3.1%の増収となりました。また、正味損害率は、自然災害の減少等に伴う火災保険の支払保険金減少を主因として、2024年度に比べ1.5ポイント低下し、61.6%となりました。また、正味事業費率は、2024年度に比べ0.2ポイント低下し、31.4%となりました。保険引受利益は、正味収入保険料が増収した一方、その他の保険の損害率上昇やインフレ等に伴う自動車保険の発生保険金増加等により、2024年度に比べ492億円減少し、477億円となりました。

≫ 保険引受の概況

火災保険：

これまでの商品改定効果による増収を主因として、正味収入保険料は4,690億円と、2024年度に比べ5.5%の増収となりました。また、正味損害率は、自然災害の減少等に伴う支払保険金の減少を主因として、2024年度に比べ7.0ポイント低下し、44.1%となりました。

海上保険：

円安等による船舶保険の増収を主因として、正味収入保険料は916億円と、2024年度に比べ1.0%の増収となりました。また、正味損害率は、支払保険金の増加を主因として、2024年度に比べ2.3ポイント上昇し、63.5%となりました。

傷害保険：

旅行保険、所得補償保険等の増収を主因として、正味収入保険料は2,056億円と、2024年度に比べ3.0%の増収となりました。また、正味損害率は、正味収入保険料の増加を主因として、2024年度に比べ0.6ポイント低下し、57.0%となりました。

自動車保険：

2025年1月、2025年10月の商品改定等による保険料の単価上昇を主因として、正味収入保険料は1兆2,321億円と、2024年度に比べ4.9%の増収となりました。また、正味損害率は、インフレ等に伴う保険金単価の上昇の一方、正味収入保険料の増加を主因として、2024年度に比べ0.4ポイント低下し、67.1%となりました。

自動車損害賠償責任保険：

受再正味収入保険料の増加を主因として、正味収入保険料は1,935億円と、2024年度に比べ1.6%の増収となりました。また、正味損害率は、支払保険金の減少を主因として、2024年度に比べ3.2ポイント低下し、87.0%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、労働者災害補償責任保険、費用利益保険等が主なものです。賠償責任保険の減収を主因として、その他の保険全体の正味収入保険料は4,042億円と、2024年度に比べ3.6%の減収となりました。また、正味損害率は、正味収入保険料の減少を主因として、2024年度に比べ1.0ポイント上昇し、55.0%となりました。

≫ 資産運用の概況

2025年度末の総資産は9兆7,596億円、運用資産は8兆4,616億円と、2024年度末に比べ、それぞれ225億円、0.2%の減少、3,050億円、3.5%の減少となりました。2025年度末の運用資産の主な項目としては、有価証券が7兆3,252億円、貸付金が5,914億円、預貯金が2,907億円となっています。

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的成長を確保する方針で取り組みました。政策投資として保有する株式は、当社グループのリスクポートフォリオを見直し、社会課題解決や成長分野等に対して資本を振り向けるために2029年度末までにゼロにします。そのなかで、2024年度から3年間で、2024年3月末時点の保有時価（約3.5兆円）を半減する計画としており、2025年度は年間で7,456億円、2024年度からの累積では1兆6,680億円と順調に削減を行っています。

2025年度の事業概況

■ 対処すべき課題

2026年度も、気候変動による災害の激甚化、AIの急速な進歩、変化の激しい各国の政治・社会情勢や地政学リスク等、国内外の先行きに対する不透明感が強い状況は続く見込みです。

こうした状況のなか、当社は、2026年度は、中期経営計画の最終年度として、この計画の達成に向け、積極的に事業を推進してまいります。中期経営計画のキーコンセプトである「Re-New」のもと、「本当に信頼されるお客様起点の会社」となることをめざし、引き続き組織風土の変革を進めてまいります。また、「リスクソリューション（保険＋α）で次代を支える会社」として、保険金支払いに留まらない事前（リスクや損害の発生の抑制）・事後（早期復旧や再発防止）の領域における商品・サービスの提供にも取り組んでまいります。

当社は、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」という経営理念を掲げ、健全性と透明性の高いガバナンス体制を基盤に、収益性と成長性を兼ね備えた企業としてさらに発展していくため、全社を挙げて業務に邁進してまいります。

(注)金額および株数等は記載単位未満を切り捨てて表示し、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(以下の諸表でも同様です)。

代表的な経営指標

2025年度 代表的な経営指標

年度		2024年度	2025年度
正味収入保険料 (対前期増減率)		2,518,823百万円(4.2%)	2,596,396百万円(3.1%)
正味損害率		63.1%	61.6%
正味事業費率		31.6%	31.4%
保険引受利益(対前期増減率)		96,949百万円(△11.3%)	47,741百万円(△50.8%)
経常利益(対前期増減率)		1,160,546百万円(169.5%)	930,809百万円(△19.8%)
当期純利益(対前期増減率)		949,719百万円(125.7%)	731,125百万円(△23.0%)
単体ソルベンシー・マージン比率		—	別時期での開示※
総資産額		9,782,260百万円	9,759,680百万円
純資産額		3,208,837百万円	3,165,047百万円
その他有価証券評価差額		1,820,241百万円	1,600,925百万円
保険業法に基づく債権の状況	破産更生債権及びこれらに準ずる債権	—	—
	危険債権	—	—
	三月以上延滞債権	—	—
	貸付条件緩和債権	1,388百万円	1,388百万円
	正常債権	579,869百万円	702,841百万円
	保険業法に基づく債権合計	581,257百万円	704,229百万円
資産の自己査定結果	Ⅱ分類	171,357百万円	148,095百万円
	Ⅲ分類	2,520百万円	2,058百万円
	Ⅳ分類	1,422百万円	4,067百万円
	分類額計(Ⅱ+Ⅲ+Ⅳ)	175,300百万円	154,220百万円

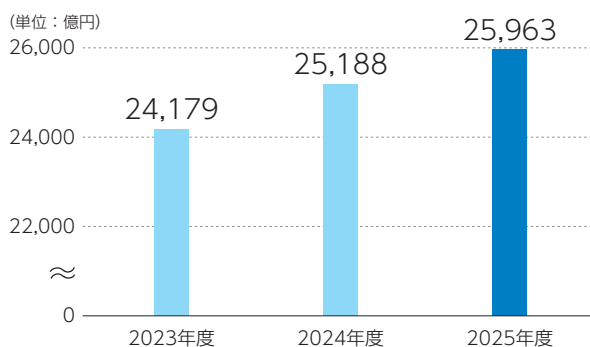
※ 新制度導入初年度における経過措置の適用により、2026年10月末までに開示します。

代表的な経営指標

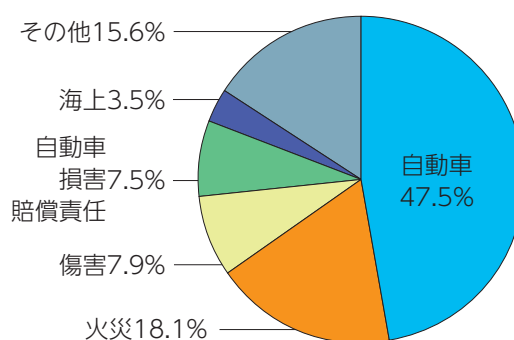
正味収入保険料(対前期増減率)

2兆5,963億円(3.1%)

正味収入保険料の推移



種目別構成比



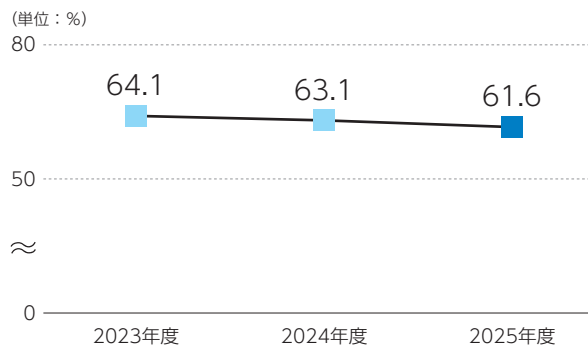
正味収入保険料

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

61.6%

正味損害率の推移



正味損害率

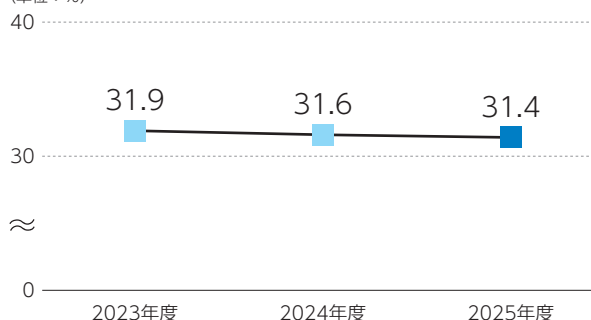
正味収入保険料に対する支払った保険金の割合のことであり、保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。具体的には、損益計算書上の「正味支払保険金」に「損害調査費」を加えて、前述の「正味収入保険料」で除した割合をさしています。

正味事業費率

31.4%

正味事業費率の推移

(単位：%)



正味事業費率

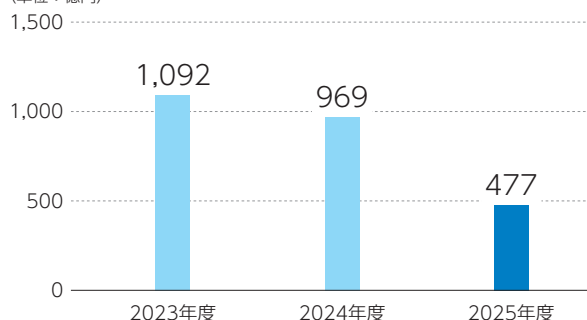
正味収入保険料に対する保険会社の保険事業上の経費の割合のことであり、正味損害率と同様に保険会社の経営分析や保険料率の算出に用いられるものです。具体的には、損益計算書上の「諸手数料及び集金費」に「営業費及び一般管理費」のうち保険引受に係る金額を加えて、前述「正味収入保険料」で除した割合をさしています。

保険引受利益(対前期増減率)

477億円(△50.8%)

保険引受利益の推移

(単位：億円)



保険引受利益

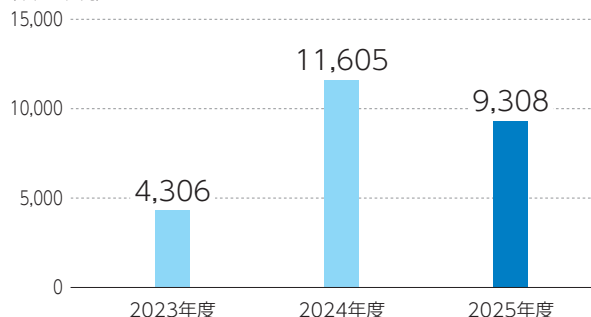
正味収入保険料等の保険引受収益から、保険金・損害調査費・満期返れい金等の保険引受費用と保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除し、その他収支を加減したものであり、保険本業における最終的な損益を示すものです。なお、その他収支は自賠責保険等に係る法人税相当額等です。

経常利益(対前期増減率)

9,308億円(△19.8%)

経常利益の推移

(単位：億円)



経常利益

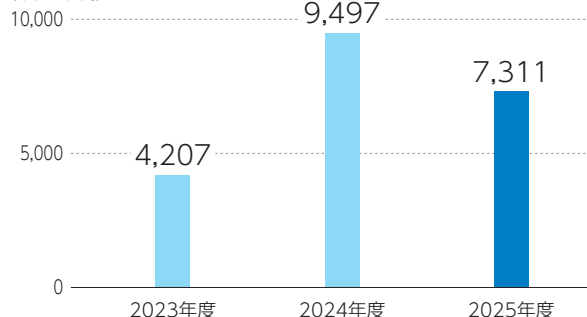
正味収入保険料・利息及び配当金収入・有価証券売却益等の経常収益から、保険金・満期返れい金・有価証券売却損・営業費及び一般管理費等の経常費用を控除したものであり、経常的に発生する取り引きから生じた損益を示すものです。

当期純利益(対前期増減率)

7,311億円(△23.0%)

当期純利益の推移

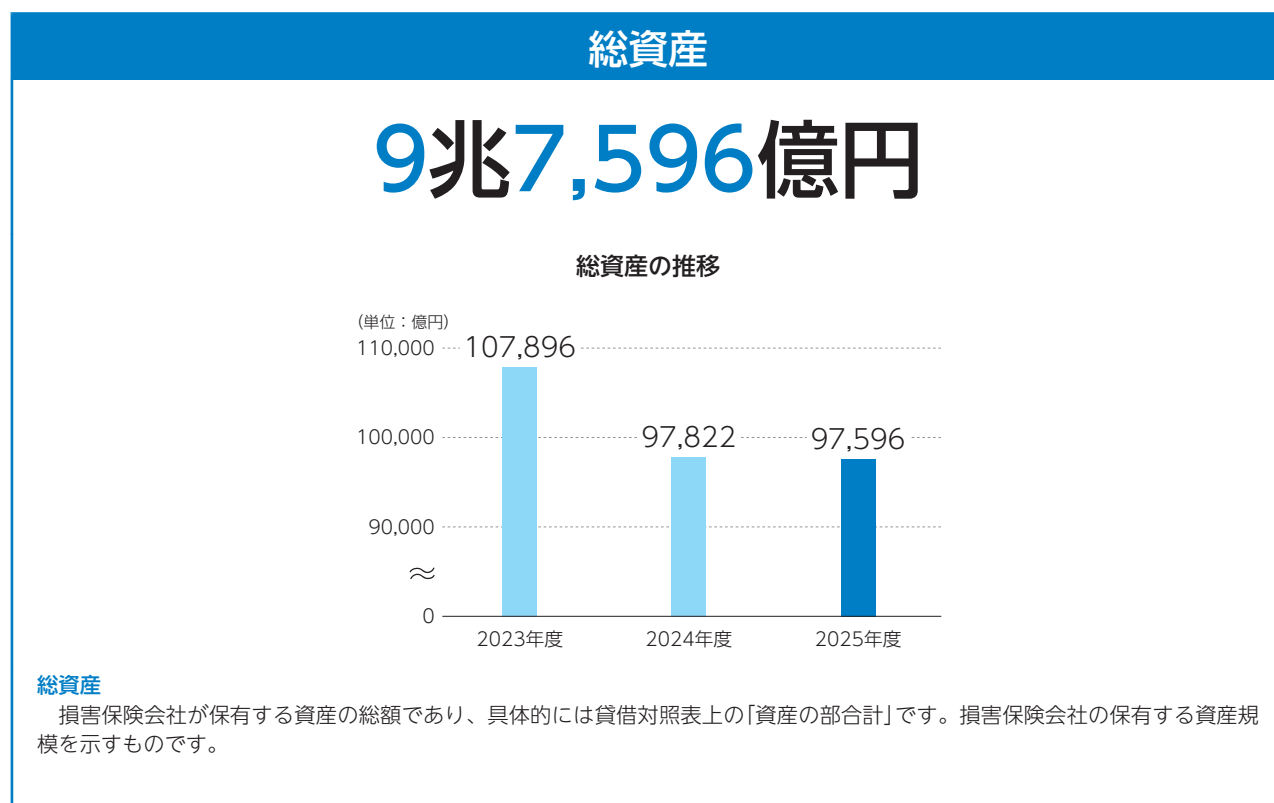
(単位：億円)



当期純利益

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。

代表的な経営指標



※ 単体ソルベンシー・マージン比率は、新制度導入初年度における経過措置の適用により、2025年度の数値を2026年10月末までに開示します。

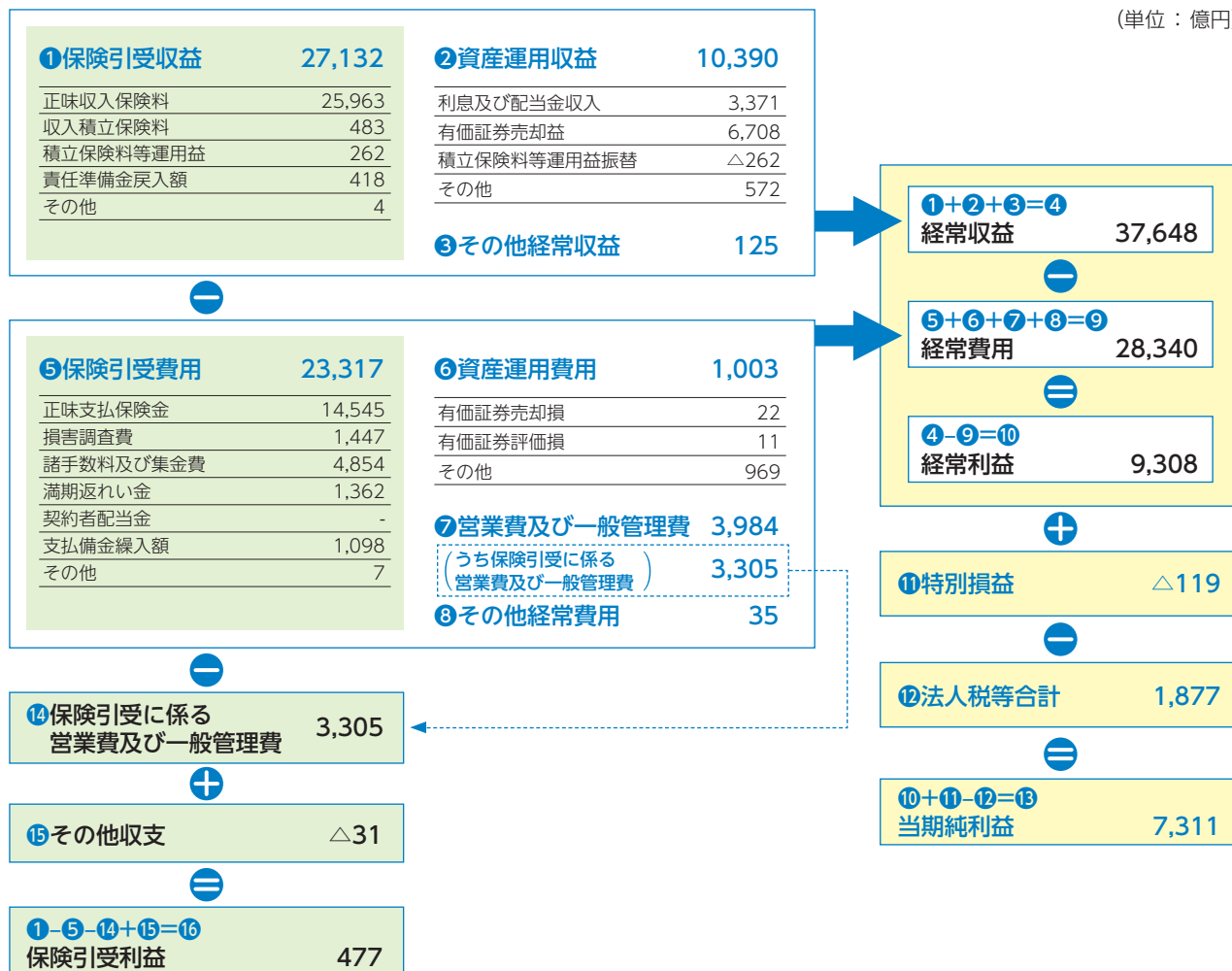
取得格付[※] (2026年6月1日現在)

S&P	A+	ポジティブ	(保険財務力格付)
ムーディーズ	Aa3	安定的	(保険財務格付)
A.M.Best	A++	安定的	(財務格付)
格付投資情報センター(R&I)	AA+	安定的	(発行体格付)
日本格付研究所(JCR)	AAA	安定的	(長期発行体格付)

※ 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(www.tokiomarinehd.com/ir/stock/rating.html)等でご確認ください。

決算の仕組み(2025年度)

(単位：億円)



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。

保険業法に基づく債権

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債権の金額です。債権の価値の毀損の危険性、回収の危険性等に応じて、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」「危険債権」「三カ月以上延滞債権」「貸付条件緩和債権」「正常債権」の5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。

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、親会社である東京海上ホールディングス株式会社が策定した「東京海上ホールディングスコーポレートガバナンス基本方針」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態勢を構築しています。

1. 取締役会・監査役会

取締役会は、2026年7月現在、社外取締役2名を含む12名の取締役(任期1年)で構成されています。また、監査役会は、社外監査役3名を含む5名の監査役で構成されています。

2. 指名委員会・報酬委員会

親会社である東京海上ホールディングス株式会社は、「東京海上ホールディングスコーポレートガバナンス基本方針」に基づき、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、原則として、委員の過半数を社外委員とし、委員長は社外委員から選出します。両委員会は、当社に関して次の事項を審議し、東京海上ホールディングス株式会社取締役会に答申します。

a) 指名委員会

- ・社長の選任・解任
- ・社長の選任要件・解任方針

b) 報酬委員会

- ・社長の業績評価
- ・取締役・執行役員の報酬体系および報酬水準

3. 内部統制システムの運用状況の概要

当社は、内部統制基本方針を定め、これに沿ってグループ会社の経営管理、コンプライアンス、リスク管理、内部監査、監査役監査の実効性確保等を含む内部統制システムを整備の上、業務の適正を確保するとともに企業価値の向上に努めています。また、内部統制システムの整備および運用状況については、モニタリングを実施し、取締役会がその内容を確認しています。さらに、モニタリングの結果等を踏まえ、内部統制システムの改善および強化に継続的に取り組んでいます。

当社は、金融庁から、個人情報保護法に抵触するおそれがある行為および同法の趣旨に照らして不適切な行為、不正競争防止法に抵触するおそれがある行為および同法の趣旨に照らして不適切な行為ならびにその背景にある態勢上の問題が認められたとして、2025年3月24日付で保険業法に基づく業務改善命令を受け、2025年5月9日付で金融庁に業務改善計画書を提出しました。当社は、業務改善計画書に則り各改善策を着実に実行する

ことを通じて、内部統制システムの改善、強化を進めました。

4. 社内外の監査・検査

■ 社内の内部監査態勢

監査役による監査と内部監査部による内部監査を実施しています。このうち、内部監査については、内部統制基本方針に基づき、被監査部門から独立した組織として内部監査部を設置し、経営管理を実施している子会社等も含めた全業務・全組織を対象に内部監査を実施しています。内部監査部は、監査の高度化に取り組み、内部管理態勢の適切性および有効性の検証、内部管理態勢上の課題の指摘、その改善に向けた提言および洞察の提供を行うとともに、これらを通じた経営に資する助言を行っています。なお、監査計画については取締役会等の承認を得ており、監査結果については取締役会等に報告しています。

■ 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」および「保険業法に基づく金融庁による検査」等を受けています。

当社の会計監査人はPwC Japan有限責任監査法人です。

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」という。)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、以下のとおり、内部統制基本方針を定めます。

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 資本配分制度に関する基本方針」に基づき、当社の資本配分制度の運営体制を整備する。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 当社は、「東京海上グループ AIガバナンスに関する基本方針」に基づき、AIガバナンスを実現するために必要な体制を整備する。
- (8) 当社は、「東京海上グループ データマネジメントに関する基本方針」に基づき、データマネジメントを実現するために必要な体制を整備する。
- (9) 当社は、「東京海上グループ サイバーセキュリティ管理に関する基本方針」に基づき、サイバーセキュリティ管理を実現するために必要な体制を整備する。
- (10) 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。

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業務品質委員会を設置する。
 - 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 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(1)～(3)のほか、当社および子会社において、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を整備する。

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、監査役直轄の監査役室を設置する。監査役室には、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) 監査役室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、当社またはグループ会社の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) 当社は、子会社の役職員が、当社またはグループ会社の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を発見したときに、これらの者またはこれらの者から報告を受けた者が、当社の監査役に報告を行う体制を整備する。
- (3) 当社は、当社および子会社において、監査役に(1)または(2)の報告を行った者が、当該報告を行ったことを理由として不利な取扱いを受けることがないよう、必要な体制を整備する。
- (4) 役職員は、ホットライン(内部通報制度)の運用状況および報告・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。
- (5) 当社は、監査役の職務の執行に係る費用等について、当社が監査役の職務の執行に必要なでないことを証明したときを除き、これを支払うものとする。

9. 改廃

本方針の改定および廃止は、取締役会において決定する。ただし、軽微な修正は経営企画部 ディパートメントヘッドが行うことができる。

以上
2006年5月12日制定
2026年7月1日改定

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事業活動の原点におき、「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事業活動の原点におき、「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 城田 宏明

また、当社では、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「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」を当社の「コンプライアンス行動規範」としています。

東京海上グループコンプライアンス行動規範(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。

コンプライアンス推進態勢

「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。

当社の業務品質の維持向上を目的とする取締役会委員会として、社外委員を過半数とする業務品質委員会を設置しています。

全社的なコンプライアンスを統括する部署として、業務品質部を設置しています。業務品質部では、コンプライアンスに関する方針・社内規定・施策の推進等の役割を担うなどコンプライアンスに関する事項を一元的に管理しています。

また、各部・支店のコンプライアンスの責任者はディパートメントヘッドと定め、各営業部・支店や損害サービス部には、支援・けん制機能を担う「コンプライアンス・リーダー」を、また各サービス部には、主に推進機能を担う「業務品質・キーパーソン」を配置しています。さらに、地域(エリアサービス部)ごとに、部・支店におけるコンプライアンスの取り組みの支援・けん制機能を担う「コンプライアンス・オフィサー」、「コンプライアンス・サポーター」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、業務品質 部店実施計画、コンプライアンス・マニュアル、各種研修・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を設置しています。

業務品質委員会

当社の業務品質の維持向上を目的として、お客様の声に基づく業務改善、社会の要請に沿った適切な業務運営、お客様に提供する品質の確保について社外の視点から評価・提言を行っています。

コンプライアンスの取組状況

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業務品質取組方針を策定しています。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。

経営理念の実践(コンプライアンスの徹底)へ向けて

「本当に信頼されるお客様起点の会社」となるために、取締役社長を委員長とする「お客様起点推進委員会」を設置し、会社施策をお客様起点で検討し、あらゆる業務プロセスをお客様起点で見直しています。

経営陣と職員の直接対話や、職員向けに業務品質に関するアンケートを実施し、目指す企業文化の浸透度や潜在的な課題の把握に努めています。また、社会やお客様の常識と当社の常識との「ずれ」が残っていないか「日常業務の総点検」の期間を設け、お客様が当たり前に期待する品質について各部・支店でディスカッションをするなど、自らの日常業務を振り返る機会としています。

ルールの周知

「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。

さらに、コンプライアンスの重要事項については、「経営理念」や各種方針(運営方針を含む)と同様に、全役職員がいつでも確認できるよう社内のイントラネットのトップページからすぐにアクセスできるようにしています。

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「業務品質研修」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。

また、意識強化については、組織マネジメントが重要であり、全マネジメント層を対象とした「マネジメント研修」において、コンプライアンス・業務品質の重要性理解をテーマに実施しています。

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。

代理店の体制整備

代理店の教育・管理・指導を適切に行い、体制整備支援を行うことで、「お客様の利益又は信頼を害するおそれのある取引等」を適切に管理し、代理店の業務品質向上と保険金支払部門の独立性の確保に努め、お客様起点の業務運営を実現してまいります。

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のおそれがある場合等に報告・相談できる各種の「ホットライン制度」を設けています。社外の弁護士事務所にもホットラインを設置して、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則った体制を整備し、相談者の守秘性への配慮や相談者が不利益な取り扱いを受けることがない運営を徹底するとともに、役職員等への周知、研修に努めています。

コンプライアンスの徹底

反社会的勢力等への対応

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方針」に基づき、反社会的勢力等への対応に関する方針を定め、反社会的勢力等に対する態勢整備と毅然とした対応に努めています。

反社会的勢力等への対応に関する方針(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、反社会的勢力等との関係の遮断および不当要求等に対する拒絶を経営理念の実践における基本的事項として位置づけ、適切な対応を行うことに努めます。

2. 対応方針

反社会的勢力等に対し、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

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

(2) 外部専門機関との連携

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

(3) 取引を含めた関係の遮断

反社会的勢力等とは、業務上の取引関係(提携先を通じた取引を含む)を含めて、一切の関係を持つことのないよう努めます。また、反社会的勢力等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

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

(5) 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力等からの不当要求等が、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、反社会的勢力等への資金提供は、リベート、利益上乗せ、人の派遣等、いかなる形態であっても絶対に行いません。

3. 態勢整備

反社会的勢力等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) 警察等外部専門機関との連携 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、以下のものをいいます。

- (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(本邦における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く、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および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の態勢

持株会社である東京海上ホールディングスは、東京海上グループの利益相反取引等の管理に関する事項を一元的に管理します。また、東京海上日動火災保険株式会社は、利益相反取引等の管理を統轄する部署を設置するなど、法令等に従い必要な態勢整備を行います。

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。

- 東京海上グループ各社が利益相反取引のおそれがある取引等を行おうとする場合には、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。
- 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かと判断した場合には、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そ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そ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とそ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態勢の検証

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

個人情報への対応

個人情報の保護

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、社内諸規程を整備し、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(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(以下「個人情報保護法」といいます。))」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(以下「マイナンバー法」といいます。))」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、一般社団法人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」および東京海上グループ 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ならびに個人番号および特定個人情報(以下「特定個人情報等」といいます。))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および特定個人情報の内容が業務上適切に取り扱われるよう、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および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、改善に努めています。

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

1. 個人情報の取得について

(特定個人情報等につきましては下記「9. 特定個人情報等の取扱いについて」をご覧ください。)

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

(1) 本人からの取得

弊社は、保険契約の申込書、保険金請求書、取引書類、付帯サービスの提供、アンケートなどを通じて個人情報を取得します。

また、各種ご連絡やお問い合わせ、ご相談等に際して、内容を正確に記録するために、通話内容の録音などにより個人情報を取得することがあります。

(2) 本人以外からの取得

弊社は、東京海上グループ各社、業務委託先、取引先等その他の第三者からまたは公開されている情報を元に、個人情報を取得する場合があります。

弊社が本人以外から個人情報を取得する具体例は以下のとおりです。

- ・提供元の例：一般財団法人民事法務協会、株式会社ゼンリン
 - ・取得する個人情報の項目の例：登記事項証明書記載の建物の構造の情報等、住宅地図等
- 弊社は、個人データを第三者から取得する場合には、当該取得に関する事項(どのような提供元から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等)について確認・記録します。

2. 個人情報の利用目的について

(特定個人情報等につきましては下記「9. 特定個人情報等の取扱いについて」をご覧ください。)

弊社は、以下に記載された目的ならびに下記「5. グループ会社および提携先企業との共同利用について」および「6. 情報交換制度等について」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。

- (1) 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ならびに弊社が取り扱うその他の商品およびサービス(以下総称して「弊社商品・サービス」といいます。))の案内、募集および販売、ならびにそれらに付帯、関連するサービスの案内、提供および管理
 - (2) 保険契約の申し込みに係る適正な引受の審査
 - (3) 弊社商品およびサービスならびにそれらの付帯サービスの履行、維持管理および更新
 - (4) 保険料の通知、請求および返戻
 - (5) 保険事故の受付および相談対応、事故に関する各種専門業者に係る情報の提供、各種専門業者の仲介、斡旋および紹介、ならびに保険事故に係る損害、事故原因の調査
 - (6) 保険事故その他の危険の発生を防止もしくは軽減を図るための調査、分析および助言
 - (7) 適正な保険金、給付金および返戻金の支払い、保険金請求に係る保険事故の調査、ならびに保険金、給付金等の支払事由の調査(関係先への照会および連携を含みます。)
 - (8) 保険金等の不正請求その他の不適正事案の防止および排除
 - (9) 国内外の再保険会社との再保険契約の締結、再保険契約に基づく通知および再保険金の請求
 - (10) 販売基盤(代理店等)の新設および維持管理
 - (11) 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
 - (12) ライフプランニング、個人の財産形成に係るコンサルティング業務
 - (13) 融資の審査ならびに融資契約の締結、履行および管理
 - (14) 弊社が有する債権債務の管理および債権の回収
 - (15) 各種イベント、キャンペーンおよびセミナーの案内ならびに各種情報の提供
 - (16) 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
 - (17) 市場調査、個々のお客様に係る情報の集約および当該情報の照会を含むデータ分析、アンケートの実施等による新たな商品およびサービスの研究および開発、ならびに既存の弊社商品・サービスの品質向上
 - (18) お客様の閲覧履歴・購買履歴・属性等の情報を分析して実施する、お客様の興味関心に応じた弊社商品・サービスの広告宣伝、ならびにお客様のニーズに適合した保険募集人の推薦および紹介
 - (19) 東京海上グループ各社および提携先企業等が取り扱う損害保険、生命保険、コンサルティング等の商品およびサービスの案内
 - (20) お客様の閲覧履歴や購買履歴等の情報を分析して実施する、お客様の興味関心に応じた東京海上グループ各社および提携先企業等が取り扱う商品・サービスの広告宣伝
 - (21) 情報システム、情報資産および業務用財産の保全、ならびに弊社施設の安全管理
 - (22) 弊社社員の採用に係る面接、試験等の選考手続、選考結果の連絡、採用時の諸手続
 - (23) 他の事業者から個人情報の処理を委託された場合の委託業務の遂行
 - (24) 他の事業者、研究機関等と共同して行う研究、新たな商品およびサービスの開発、ならびに既存の弊社商品・サービスの品質向上(個々のお客様に係る情報の集約および当該情報の照会を含むデータ分析を行う場合を含みます。)
 - (25) お客様に関する保険契約情報、事故情報等を用いたリスクの分析、予測に基づき、お客様のリスクに応じた適切な弊社商品・サービスの提案
 - (26) お問い合わせおよび依頼等への対応、ならびに弊社の業務および弊社商品・サービスに関する情報提供
 - (27) 上記(1)から(26)に関する業務内容および手続の改善
 - (28) その他、上記(1)から(27)に付随する業務の遂行、各種リスクの把握および管理その他お客様との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の遂行、ならびに持株会社による東京海上グループ各社の経営管理および共通重複業務
- 利用目的は、お客様にとって明確になるよう具体的に定め、ウェブサイト等で公表します。また、取得の場面に依り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、ウェブサイト等に公表します。

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18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

(特定個人情報等につきましては下記「9. 特定個人情報等の取扱いについて」をご覧ください。また、弊社は、外国にある第三者に対して個人データを提供することがありますが、詳細はこちら(www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/about/policy/teikyo.html)をご覧ください。)

- (1) 弊社は、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しません。
 - ・法令に基づき提供が許容される場合
 - ・人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難である場合
 - ・公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難である場合
 - ・国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
 - ・当該第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要がある場合(当該個人データを取扱い目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除きます。)
 - ・弊社の業務遂行に必要な範囲内で、保険代理店を含む委託先に提供する場合(下記「4. 個人データおよび特定個人情報等の取扱いの委託」をご覧ください。)
 - ・合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
 - ・弊社のグループ会社および提携先企業との間で共同利用を行う場合(下記「5. グループ会社および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。)
- (2) 弊社は、法令で定める場合を除き、個人データおよび個人関連情報を第三者に提供した場合(個人関連情報の第三者提供については提供先で個人データとして取得されることが想定される場合)には当該提供に関する事項(どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等)について記録します。
- (3) 弊社は、第三者から受領した個人関連情報を、弊社が保有する他の情報と結びつける等して個人情報として利用することがあります。この場合、ご本人の同意を取得するなど、個人情報保護法および関連するガイドラインに従った適切な対応を行います。

4. 個人データおよび特定個人情報等の取扱いの委託

弊社は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データおよび特定個人情報等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および特定個人情報等の取扱いを委託する場合には、委託先の選定基準を定めて適切な委託先を選定し、委託契約を締結し、委託先における個人データの取扱い状況を含む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、例えば次のような業務に関連して、個人データの取扱いを委託しています。

((4)については特定個人情報等を含みます。)

- (1) 保険契約の募集に関わる業務
- (2) 保険金支払いその他の損害サービス業務
- (3) 情報システムの保守および運用に関わる業務
- (4) 支払調書等の作成および提出に関わる業務
- (5) 保険契約の付帯サービスの提供に関わる業務

5. グループ会社および提携先企業との共同利用について

(特定個人情報等につきましては共同利用を行いません。)

弊社は、東京海上グループ各社および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) 利用目的
上記2.(1)から(28)記載の利用目的と同様
 - (2) 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、ドライブレコーダーの記録内容、保険対象物件に関連する構造・使用状況・地形・気象・災害等のデータ、位置情報、購買履歴、ウェブサイトの閲覧履歴、バイタルデータ、健康診断結果・レセプト・治療・投薬等のデータ、職業上の経歴・保有資格等、経済状況・家計・資産運用に関連するデータ
 - (3) 共同利用する事業者等
・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こちら(www.tokiomarinehd.com/company/about/group.html)をご覧ください。
東京海上日動のグループ会社はこちら(www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/group/group.html)をご覧ください。
日新火災海上保険のグループ会社はこちら(www.nisshinfire.co.jp/company/privacy.html)をご覧ください。
東京海上日動あんしん生命保険のグループ会社はこちら(www.tmn-anishin.co.jp/company/corp/profile/al_group/)をご覧ください。
東京海上日動ファシリティーズのグループ会社はこちら(www.tkn-f.co.jp/company/network/)をご覧ください。
ID&Eのグループ会社はこちら(www.id-and-e-hd.co.jp/aboutus/group/)をご覧ください。
・提携先企業：
弊社が個人データを共同利用している提携先企業はございません。
 - (4) 個人データ管理責任者
東京海上日動火災保険株式会社(住所および代表者の氏名等については会社概要のページ(www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/about/outline/))をご覧ください。)
- ※以上の内容は、弊社業務に従事している者の個人情報、特定個人情報等、匿名加工情報および仮名加工情報については対象としていません。また、特定個人情報等につきましては共同利用を行いません。

6. 情報交換制度等について

(特定個人情報等につきましては情報交換制度等の対象外です。)

- (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一般社団法人日本損害保険協会のウェブサイト(www.sonpo.or.jp/)をご覧ください。

- (2) 弊社は、自賠責保険に関する適正な支払いのために、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ウェブサイト(www.giroj.or.jp/)をご覧ください。

- (3) 弊社は、損害保険代理店の委託および監督ならびに弊社の職員採用等のために、損害保険会社等との間で、損害保険代理店等の従業者に係る個人データおよび一般社団法人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、以下の5つの制度において共同利用します(いずれも、詳細につきましては一般社団法人日本損害保険協会のウェブサイト(www.sonpo.or.jp/))をご覧ください。)

1. 特研生情報制度
2. 代理店廃止等情報制度(2013年6月末日までに取得した個人データを対象とします。)
3. 合格者情報等の取扱い
4. 代理店登録・届出の電子申請等における個人情報の取扱い
5. 募集人・資格情報システムの登録情報の取扱い

また、弊社は、保険募集人の適格性および資質を判断する参考等とするために、代理店廃止等情報制度および廃業等募集人情報登録制度において、損害保険会社等および生命保険会社等との間で、保険募集人に係る個人データを共同利用します(2013年7月1日以降に取得した個人データを対象とします。)

個人情報への対応

- (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を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な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。
※詳細につきましては国土交通省のウェブサイト(www.mlit.go.jp/jidosha/jibaiseki/about/punish/index.html)をご覧ください。

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。

8. センシティブ情報の取扱いについて

弊社は、要配慮個人情報ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する情報(本人、国の機関、地方公共団体、学術研究機関等、個人情報保護法第57条第1項各号に掲げる者もしくは同法施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、および、本人を目視し、もしくは撮影することにより取得するその外形上明らかかなものを除きます。)を、個人情報保護法その他の法令、ガイドラインに規定する場合を除くほか、取得、利用または第三者に提供しません。

9. 特定個人情報の取扱いについて

特定個人情報等は、マイナンバー法により利用目的が限定されており、弊社は、その目的を超えて取得・利用しません。
弊社は、マイナンバー法で認められている場合を除き、特定個人情報を第三者に提供しません。

10. ご契約内容および事故に関するご照会について

ご契約内容および保険金の支払内容に関するご照会については、保険証券に記載の弊社営業店または代理店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。ご照会者を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。

11. 個人情報保護法に基づく保有個人データおよび特定個人情報等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および特定個人情報等に関する事項の通知、開示(第三者提供記録の開示を含む)・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「14. お問い合わせ窓口」にご請求ください。ご請求者を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きましてはこちら(www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/about/policy/kaiji.html)をご覧ください。

12. 安全管理措置について

弊社では、個人データおよび特定個人情報等の漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データおよび特定個人情報等の安全管理措置を講じます。具体的な安全管理措置の内容につきましてはこちら(www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/about/policy/kanri.html)をご覧ください。

13. 仮名加工情報・匿名加工情報の取扱いについて

弊社は、仮名加工情報および匿名加工情報を適正に取り扱います。仮名加工情報および匿名加工情報の取扱いの詳細につきましてはこちら(www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/about/policy/kakou.html)をご覧ください。

14. お問い合わせ窓口

弊社は、個人情報、特定個人情報等、仮名加工情報(個人情報であるものを除く。)および匿名加工情報の取扱いに関する苦情および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、特定個人情報等、仮名加工情報(個人情報であるものを除く。)および匿名加工情報の取扱いならびに個人データ、特定個人情報等および匿名加工情報の安全管理措置に関するご照会、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、保険契約の維持および管理、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 土日祝日および年末年始を除く)
住所および代表者の氏名等については会社概要のページ(www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/about/outline/)をご覧ください。

15. 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一般社団法人日本損害保険協会および一般社団法人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、特定個人情報等、仮名加工情報(個人情報であるものを除く)および匿名加工情報の取扱いに関する相談および苦情を受け付けております。
＜お問い合わせ先＞
一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンター(損害保険相談・紛争解決サポートセンター)
所在地 〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町2-105 ワテラスアネックス7階
電話 03-3255-1470
(受付時間：午前9時～午後5時 土日祝日および年末年始を除く)
ウェブサイトアドレス(www.sonpo.or.jp/)
一般社団法人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 土日祝日および年末年始を除く)
ウェブサイトアドレス(www.j-credit.or.jp/)

16. その他

- (1)インターネットにおける情報収集について
上記のほか、弊社ウェブサイトにおける情報収集についてはこちら(www.tokiomarine-nichido.co.jp/guideline/cookie/)をご参照ください。
- (2)米国カリフォルニア州居住者の個人情報について
カリフォルニア州居住者の個人情報の取扱いはこちら(www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/about/pdf/privacy_policy.pdf)をご参照ください。

2025年8月5日改定

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、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、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「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」(平成12年法律第101号)に基づく弊社の「勧誘方針」です。

募集制度

全国に約3万7千店ある当社の代理店は、保険の専門家として、お客様のニーズに応じた商品や親身できめ細かなサービスを提供する大切な役割を担っています。当社と代理店はお互いに連携し、「安心と安全」を提供していくことを通じ、お客様にご満足いただけるよう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、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ニーズを的確に把握し、充実した各種保険サービスの提供をより一層心がけています。また、災害や事故が発生した際には、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望に応じています。

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。

(各年度末時点)

2023年度	2024年度	2025年度
43,252店	40,749店	36,739店

代理店教育

損害保険募集人一般試験

一般社団法人日本損害保険協会では、各募集人が保険商品に関する知識を確実に身につけ、お客様ニーズに応じたわかりやすい説明を行うことができるよう、「損害保険募集人一般試験」を実施しています。本試験制度は、損

害保険の基礎やコンプライアンス等に関する「基礎単位」と、「自動車保険」「火災保険」「傷害疾病保険」の商品知識や説明方法等に関する「商品単位」により構成されており、いずれも5年ごとの更新制となっています。

本試験制度では、「基礎単位」に合格しなければ代理店登録または募集人届出ができないこととされています。また、各募集人が取り扱う保険商品に応じた「商品単位」に合格しなければ、当該保険商品の取り扱いができないこととされています。

当社は、各募集人のさらなる業務知識の向上に向けて本試験制度を活用しており、必須単位の取得推進に取り組んでいます。

損害保険大学課程

損害保険大学課程とは、損害保険募集人一般試験に合格した各募集人向けに、損害保険の募集に関する知識・業務のさらなるステップアップを図るための制度として、一般社団法人日本損害保険協会が創設したものです。損害保険大学課程には、損害保険の募集に関連の深い専門知識を修得するための「専門コース」と、専門コースの認定取得者がより実践的な知識・業務スキルを修得するための「コンサルティングコース」があります。

試験に合格し、所定の認定要件を充たす者は、認定申請により、専門コースの認定取得者は「損害保険プランナー」として、コンサルティングコースの認定取得者は「損害保険トータルプランナー」として認定されます。

当社独自の学習プログラム

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、商品内容・損害サービス・コンプライアンス等の業務知識に関する幅広い学習プログラムを提供しています。その中でも、基本的な商品知識については、商品販売開始の前に募集人が必ず受講しなければならない学習メニューとして提供しています。各募集人は各プログラムを代理店オンラインシステム等を通じて学習可能です。

当社の損害保険募集人の資質向上を目指した取り組み

日本損害保険協会が運営		東京海上日動が運営	
損害保険募集人一般試験		当社独自の学習プログラム	
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		- 幅広いコースを用意 - 安心品質、コンプライアンス - 商品知識 - 損害サービス - 代理店オンラインシステム操作 - 次世代モデル・タブレット操作 - 代理店オフィス業務 - 代理店オンラインシステムで学習可能
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		
損害保険大学課程			
	- 専門コース - コンサルティングコース		

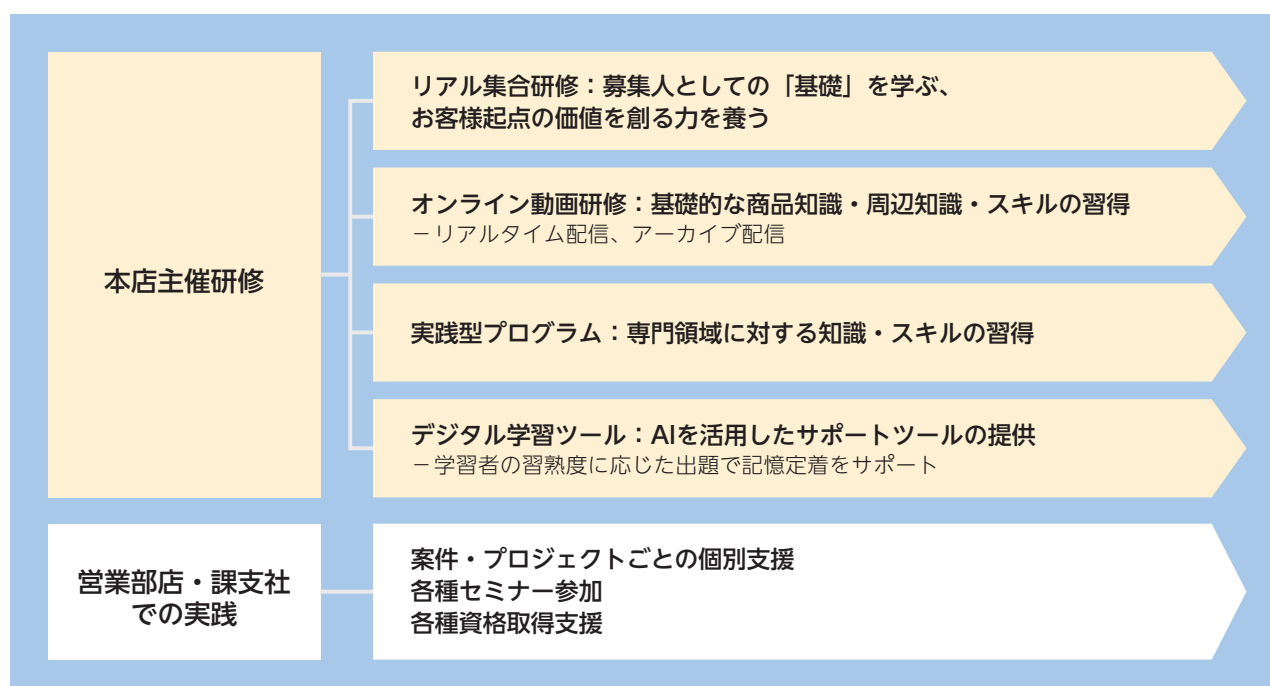
インシュアランス・プランナー制度

当社は、環境変化や多様化するお客様ニーズに対応し、お客様起点で最適な保険商品・サービスを提供できるコンサルティング力の高い募集人の輩出・育成を支援することを目的に、「インシュアランス・プランナー制度」を展開しています。

当社へ出向し、本店主催研修や営業部店・課支社単位での研修を通じて、コンプライアンスの徹底を軸に、保険商品の専門知識や事務手続き、デジタルを活用した募集プロセス、お客様のリスクや潜在的なニーズを踏まえた提案スキル等を段階的かつ体系的に学びます。

お客様が抱えているリスクの洗い出し、リスクに対するコンサルティング提案等を通じ、お客様起点の保険募集に必要な「知識」「スキル」「マインド」のベースを徹底して固めながら、最適な保険商品やサービスを提供できる人材を輩出します。

インシュアランス・プランナーの教育・研修体系



リスク管理

リスクベース経営(ERM※)態勢の強化

当社におけるリスクは、事業ポートフォリオの分散をグローバルに進めていることや、経営環境の変化等を受けて、一層多様化・複雑化してきています。そのような中で、あらゆるステークホルダーの視点に立ったリスク管理を実施することは経営の重要な課題であると認識しています。

こうした観点から、東京海上グループでは、リスク軽減・回避等を目的とした従来型のリスク管理にとどまらず、リスクを定性・定量の両面のアプローチから網羅的に把握した上で、これらのリスク情報を有効に活用して会社全体の「資本」・「リスク」・「リターン」を適切にコントロールするERM態勢の強化に取り組んでいます。また、ORSA（リスクとソルベンシーの自己評価）を通じて、将来を含めたリスクと資本の十分性を評価しております。

当社でも、ERM態勢の強化を通じた統合的なリスク管理を行うことで、健全性を確保しつつ、再保険の活用等により限られた資本を有効に活用して収益性(資本効率)の向上を図っています。

※ERM: Enterprise Risk Management

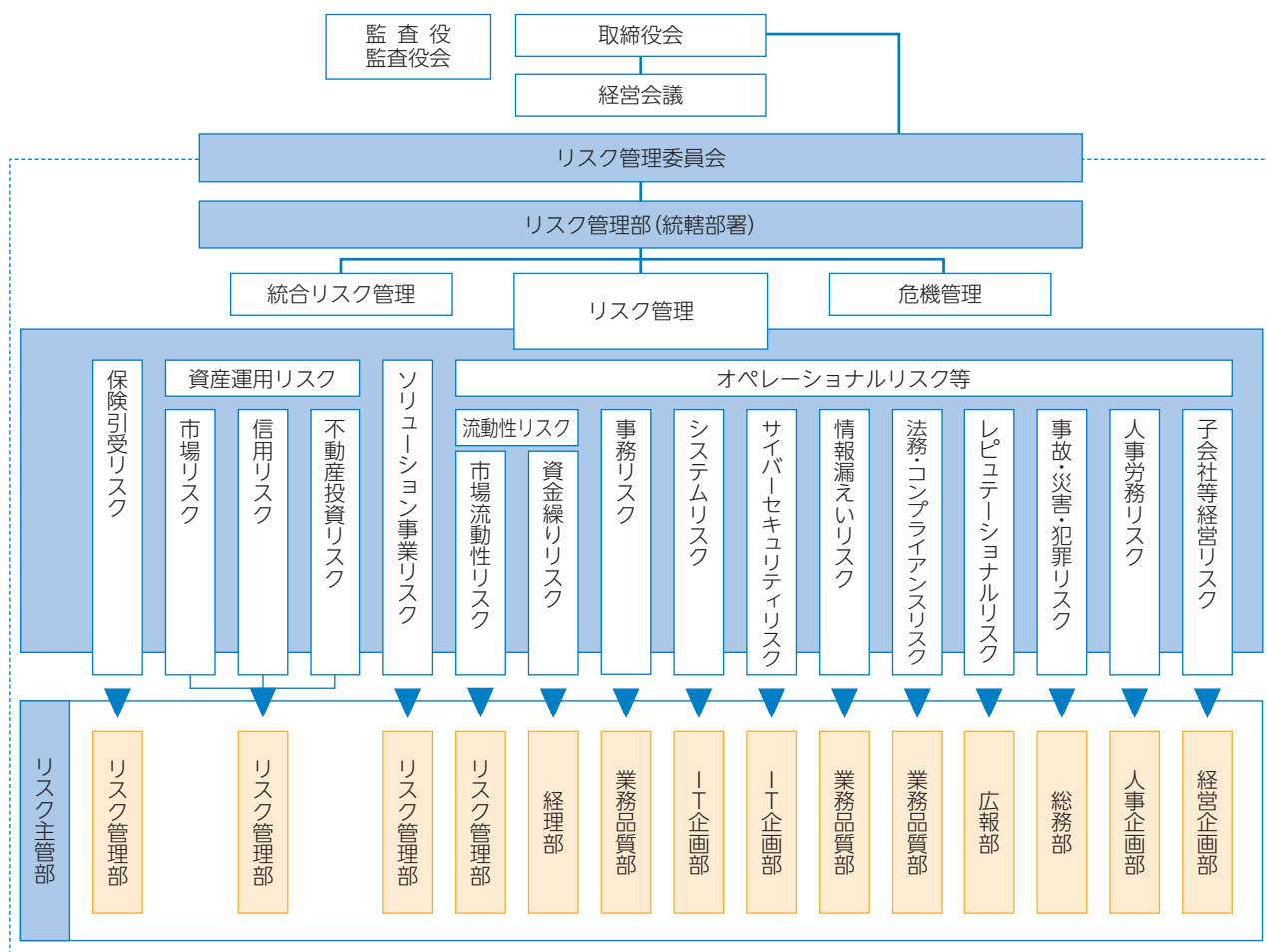
リスク管理態勢

リスク管理基本方針およびリスク管理委員会

当社では、業務の健全性と適切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、当社のリスク管理に関する基本的な事項を明確化するとともに、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。

「リスク管理基本方針」に基づき、当社の業務遂行に伴い発生するリスクを特定し、各リスクについて個別に「リ



スク管理方針」および主管部署(リスク主管部)を定め、リスクの洗い出しおよび特定、リスクの評価、リスクの制御、コンティンジェンシー・プランの策定、リスクのモニタリングという一連のプロセスを通じてリスク管理を実施しています。リスクの洗い出しおよび特定は、エマージングリスク^{*}も含めて実施しています。

また、当社の財務の健全性、業務継続性等に極めて大きな影響を及ぼすリスクは、「重要なリスク」として特定・評価の上、KRI(Key Risk Indicators)を設定するとともに管理計画を策定して対応しています。加えて、各個別リスクについても、リスクごとに重点的に確認すべきリスクシナリオを選定し、管理を実施しています。これらは定期的に妥当性や実効性を確認したうえで、リスク管理委員会で審議するとともに、取締役会等に報告を行っています。

^{*}エマージングリスク

環境変化等により、新たに現れてくるリスクであって従来リスクとして認識していないリスクおよびリスクの程度が著しく高まったリスク

■ 統合リスク管理方針

当社では、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、経済的損失が極めて大きいと想定しているシナリオを用いたストレステストを実施することにより、事業継続の検証を行い、資本の十分性および資金の流動性に問題がないことを確認しています。

■ 危機管理方針

当社では、お客様・代理店等のステークホルダーとの関係に重大な影響が生じる、または当社業務に著しい支障が生じるような緊急事態が発生した場合の基本方針として、「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」に基づき社長を本部長とする対策本部を設置するなど、緊急事態下で必要な情報収集と具体的な対応策の企画・立案・指示・実施を行う態勢としています。

■ 個別リスク管理

「リスク管理基本方針」で定める個別のリスクの中でも、特に保険引受リスクと資産運用リスクについては、収益の源泉としてコントロールするリスクであると認識し、リスクとリターンのバランスを勘案したリスク管理を行っています。また、事務リスク、システムリスク等事業活動に付随して発生するリスク(オペレーショナルリスク等)の管理としては、そのリスクの所在を明らかにし、リスクの発現防止、軽減等を行っています。2025年度は、サイバーセキュリティリスクの高まりを踏まえて「サイバーセキュリティリスク管理方針」を新設し、代理店を含む委託先管理態勢の強化や第2線の態勢整備を進めています。

上記により、当社全体として適切なリスク管理を実践し、経営の安定化を図っています。

1. 保険引受リスク

保険引受リスクは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いなど、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が当社の引受方針等に則って行われないなど、個別契約引受に関するリスク③再保険等の適切な手配が行われないなど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受条件設定にあたり、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ふまえ、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P71をご参照ください。

リスク管理

2. 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不動産投資リスクの3つからなります。①市場リスクは金利・有価証券の価格・為替相場の変動、②信用リスクは信用供与先の財務状況の悪化・信用力の変化、③不動産投資リスクは賃料等の変動に起因する不動産から生じる損益の変動や不動産の価格変動に伴い、それぞれポートフォリオの価値が下落するリスクをいいます。

当社では、取締役会にて制定した「資産運用リスク管理方針」に基づき、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、運用部門が市場環境等をふまえて策定する資産運用計画について、リスク管理部門はその内容をリスク管理の観点から検証するほか、運用部門が投資可能商品や各種限度額等について明文化している「運用ガイドライン」の策定にあたっては、リスク管理部門はその内容を確認し、承認を行うなど、運用部門に対してけん制機能を発揮しています。

また、リスク管理部門では、「運用ガイドライン」を含めた各種規程等の遵守状況をモニタリングし、重要性に応じて取締役会への報告を行っています。

3. ソリューション事業リスク

ソリューション事業リスクは①ソリューション事業を行うにあたり、保険業法およびソリューション固有の関連法規において認められた各ビジネスモデルに応じ、適切なソリューション内容・契約条件・価格等の設定がなされないリスク、②適切なソリューション提供が行われないうこと、また設定した条件等から逸脱した契約条件設定がなされるなど、個別の契約に関するリスク、③これら以外のソリューション事業に係るリスクの3つからなります。

当社では、ソリューション事業の運営部門において、保険業法およびソリューション固有の関連法規に則り、市場データ・統計等に基づく合理的な契約条件、価格、リスク評価基準等を設定しています。そしてソリューション事業をとりまく環境や収支の状況等をふまえ、必要に応じて価格水準を見直すなど、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。

4. オペレーショナルリスク等

》流動性リスク

流動性リスクは、①市場流動性リスク②資金繰りリスクの2つからなります。①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引ができなかったり、

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たりすることにより損失を被るリスクをいいます。②資金繰りリスクは、当社の財務内容の悪化等を原因として資金流出の増加もしくは資金流入の減少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。

》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。

》サイバーセキュリティリスク

サイバー攻撃により情報通信ネットワークや情報システムへの不正アクセスやハッキングによる侵入が行われ、機密性、完全性、可用性が毀損することで、当社が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・代理店等の不適正な事務処理等により、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・コンプライアンスリスク

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当社が損失を被るリスク②法的紛争の発生により当社が損失を被るリスクをいいます。

》レピュテーションリスク

当社および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悪化し、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、当社または当社の業務遂行に必要な者等の生命・身体・資産・情報・信用・業務遂行能力に被害を受けることにより、当社が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。

≫ 子会社等経営リスク

子会社等の事業活動に伴う各種リスクをいいます。

第三分野保険に係る責任準備金の積み立ての適切性について

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、関係法令のほか公益社団法人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、発生率の実績を基礎として将来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2025年度末(令和7年度末)責任準備金は不足していないことが確認されたため、ストレステストに基づく危険準備金の追加積み立ては行っていない。

資産運用

資産運用方針

当社の資産運用は、安全性、収益性および保険金等の支払いに備えた流動性のみならず、社会・公共性に資するような資産運用を行っています。

そのため、資産・負債総合管理(ALM: Asset Liability Management)を軸として、保険商品の特性をふまえた適切なリスクコントロールのもとで、長期・安定的な収益確保および効率的な流動性管理を目指した取り組みを行っています。

保険負債対応資産

お客様に保険金をお支払いする商品の運用については、保険負債対応資産として、保険商品の持つ負債特性や、将来の保険金を確実にお支払いするための収益性・流動性などをふまえた、中長期的に目指すポートフォリオを軸とした運用を行っています。具体的には、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た一定の信用リスクをとる運用を行っています。また、外国証券やオルタナティブ投資等も活用しながら、国内外でのリスク分散と運用手法の多様化を図ることで、中長期的な収益確保を目指しています。

積立勘定資産

満期返れい金という形でお客様にお支払いする商品については、その積立資産を積立勘定資産として他の資産と区分し、厳格なALM運用により金利リスクを円金利資産で適切にコントロールし、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。

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、運用部門から独立したリスク管理部門がけん制機能を発揮する態勢としています。リスク管理部門では、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、個別投融資案件の審査、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。

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・適切な開示に努めています。

東京海上日動ホームページ



www.tokiomarine-nichido.co.jp

当社ホームページでは、商品・サービス・お手続き・当社情報等を公開しています。

すべての皆様にわかりやすく、便利なホームページを目指して、日々改善に努めながら、これからもさまざまな情報を発信していきます。

東京海上日動公式SNS

当社公式SNSでは、お客様に「安心・信頼感」「親しみやすさ」を感じていただけるよう、当社のさまざまな取り組みをご紹介します。



公式Instagram

www.instagram.com/tokiomarine_official/



公式Facebook

www.facebook.com/tokiomarine.nichido



情報開示

■ 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ご報告することにより、当社が「東京海上日動の現状」を制作しています。

また、当社の持株会社である東京海上ホールディングスでは、ステークホルダーの皆様向けに「統合レポート(東京海上ホールディングス ディスクロージャー誌)」を作成しています。



■ 東京海上グループ サステナビリティレポート

東京海上グループでは、サステナビリティの取り組みを、あらゆるステークホルダーの皆様にご報告することを目的として、コミュニケーションツールを作成しています。「サステナビリティレポート」(PDF版)は、当社のサステナビリティ戦略をデータとともに詳しくまとめたもので、パソコンやタブレットからでも閲覧しやすいA4横のPDF版で作成しています。



サステナビリティの考え方

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、サステナビリティの取り組みは「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 サステナビリティ憲章」に基づきサステナビリティ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 サステナビリティ憲章

東京海上グループでは、サステナビリティを実践するための行動指針として、「東京海上グループ サステナビリティ憲章」を定めています。

東京海上グループ サステナビリティ憲章

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。



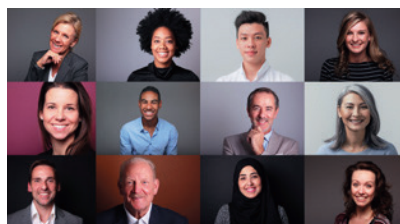
人間尊重

・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。



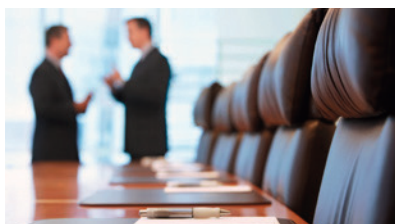
地球環境保護

・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。



「持続可能な開発目標(SDGs)」は、世界が2030年に向けて、貧困や飢餓、エネルギー、技術革新、気候変動等の課題を解決し、持続可能な発展を実現するための目標です。

東京海上グループは、あらゆる事業活動を通じて、気候変動や自然災害、人口動態変化、技術革新、格差拡大等の課題解決に取り組んでおり、これからも、ステークホルダーの皆様と連携・協働し、保険・リスクマネジメントの専門性を活かし、SDGsの達成に貢献していきます。

サステナビリティの考え方

東京海上グループ サステナビリティ関連方針

東京海上グループは、環境基本方針・人権基本方針を2021年12月に制定し、環境・人権課題の解決や価値共創に向けた取り組みを推進するとともに、環境・社会に対して負の影響を与えるリスクの適切な把握・管理に努めています。これらを適切に把握し管理するため、リスクの性質、重大性、ステークホルダーからの要請等をふまえて、環境・社会リスクを特定し、当該リスクが発生する

可能性の高いセクターを特定しています。また、ビジネスパートナーの皆様とともに、公平・公正な取引や人権尊重、環境保護、情報セキュリティ等に取り組んでいくための行動規範である、責任ある調達に関するガイドラインを制定し、バリューチェーン全体を通じて責任ある調達および調達慣行を推進しています。



環境基本方針

www.tokiomarinehd.com/sustainability/environment.html



人権基本方針

www.tokiomarinehd.com/sustainability/management/humanrights.html



環境・社会リスクへの対応方針

www.tokiomarinehd.com/sustainability/management/environmental_social_risks.html



責任ある調達に関するガイドライン

www.tokiomarinehd.com/sustainability/procurement.html

外部イニシアティブへの参加



東京海上グループは、「持続可能な開発目標(SDGs)」達成にも貢献するべく、国連グローバル・コンパクト(UNGC)が提唱する行動10原則に賛同するなど、グループ経営理念と共通する国内外のイニシアティブへの参加を通じ、さまざまなステークホルダーとともに、安心・安全でサステナブルな未来づくりを推進しています。

主な参加イニシアティブ

UNGC、国連環境計画・金融イニシアティブ、持続可能な保険原則、国連が支援する責任投資原則、国連防災機関民間セクター・アライアンス、Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)、自然関連財務情報開示タスクフォース(TNFD)フォーラム、生物多様性のための30by30アライアンス、CDP、環境省・21世紀金融行動原則 等



サステナビリティ推進体制

当社では、取締役会委員会として「サステナビリティ委員会」を設置し、サステナビリティに関する重要課題の方針、計画、取組状況等について審議しています。また、経営企画部サステナビリティ室では、サステナビリティ主要課題の特定やサステナビリティ戦略の策定・推進

進を行うほか、各部店におけるサステナビリティの推進役「サステナビリティキーパーソン」とともに、本業を通じた社会課題解決や地球環境保護、社員の企業市民活動(旧 社会貢献活動)参加率延べ100%達成を含む全社員参加型のサステナビリティ取り組みの推進をサポートしています。

サステナビリティの取り組み

当社は、「お客様や社会の“いつも”を支え、“いざ”をお守りする」というパーパスを念頭に、「全員参加型」で社会課題の解決に取り組み、ステークホルダーの皆様とともに「安心・安全をお届けする」「地球を守る」「人を支える」ことで、脱炭素社会への移行推進等、社会課題解決と成長との好循環を生み出していきます。

安心・安全をお届けする

産学連携による自然災害リスク研究



当社は産学連携研究成果の発表やマルチステークホルダー会合を通じた提言を行うなど、国内外で防災推進に取り組み、産学連携による自然災害リスク研究を通じて、安心・安全でサステナブルな社会づくりに貢献しています。

■気象災害リスクに関する研究

東京海上グループは、中長期的な気候変動に対する具体的な対策として、また将来にわたって安定的に商品・サービスを提供するために、次の研究機関と連携し、気象災害リスク研究と研究成果の社会還元を推進しています。

研究対象	共同研究機関	研究内容
気象災害 (台風・水災)	東京大学 大気海洋研究所	独自に開発した「確率台風モデル」等を用いて、台風の将来変化に関する研究に取り組んでいます。
	名古屋大学 宇宙地球環境 研究所	気候変動による降水の将来変化について、高解像度気象モデル等を用いて分析を行っています。

■地震・津波リスクに関する研究

当社は、2011年7月、災害に負けないまちづくりに貢献したいとの思いから、東北大学と産学連携協定を締結し、地震・津波リスク研究を推進しています。

この協定は、地震・津波のリスク評価関連研究において、研究開発や人材育成等の相互協力が可能な事項について連携を行うものです。2011年度には研究助成を行い、2012年度からは、東北大学災害科学国際研究所(IRIDeS)に地震津波リスク評価(東京海上日動)寄附研究部門を開設して研究を推進し、その成果をさまざまな媒体を通じて広く社会に発信しています。

研究領域	研究内容
地震津波リスク 評価研究等	より信頼性の高い被害推定や発生確率を加えた津波リスク評価手法の開発、海岸林の津波防災効果の研究、防災に関する国際標準化の推進等
防災教育・ 啓発活動	社会全体の防災・減災力向上に向けた情報発信・提言活動、ぼうさい授業教材の監修、防災啓発グッズの開発



東北地方太平洋沖地震津波シミュレーション図

サステナビリティの取り組み

災害に負けない社会づくり



東日本大震災の津波により、かつて潮風や飛砂、山からの風を防ぎ、農作物や人々の暮らしを守っていた宮城県沖の海岸林は、壊滅的な被害を受けました。当社は、人々の暮らしに重要な役割を果たす海岸林の再生活動として、名取市沿岸における公益財団法人オイスカの「海岸林再生プロジェクト」、亶理郡亶理町における特定非営利活動法人わたりグリーンベルトプロジェクトの「わたりグリーンベルトプロジェクト」を支援しています。

これまでに寄付金等の支援のほか、35回のボランティアを主催し、2025年度末までにグループ社員やその家族等延べ約610名が参加し、植栽や草刈り等の支援を行いました。



海岸林再生プロジェクト

子どもたちに対する安心・安全の啓発活動



ぼうさい授業

東日本大震災をはじめとする大地震・津波の教訓をふまえ、2012年より小学生の防災意識を啓発する出前授業を実施しています。

これは、リスクコンサルティング業務を通じて得た専門知識を子どもたちにわかりやすく伝え、地震・津波や水害・土砂災害から身を守るための気づきとしてもらうことを目的としています。

2025年度末までに延べ約2,000回、小学校や特別支援学校等で実施し、約128,000名の児童・生徒の皆さんが授業を受けました。



地球を守る

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、ステークホルダーと共に持続的発展が可能な社会の実現に向けて取り組みます。

【環境方針】

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

- (1) 保険事業を通じた地球環境保護と生物多様性の保全
保険商品、損害サービス、金融サービス等の事業活動において、地球環境保護と生物多様性の保全に寄与し得るよう努めます。
 - (2) 環境負荷の低減
資源・エネルギーの消費や廃棄物の排出による環境への負荷を認識し、省資源、省エネルギー、低炭素、資源循環、自然共生およびグリーン購入をバリューチェーン全体の視点で推進し、環境負荷の低減に努めます。
 - (3) 環境関連法規の遵守
環境保全に関する諸法規および当社の同意した環境保全に関する各種協定を遵守します。
 - (4) 継続的環境改善と汚染の予防
目的・目標を設定し、取組み結果を見直すことにより継続的に環境を改善し、環境汚染の予防に取り組めます。
 - (5) 環境啓発活動と社会貢献活動の推進
社内外に対して、環境保護に関する情報の提供、コンサルティング、啓発・教育活動を推進するとともに、良き企業市民として地域・社会貢献活動を推進し、環境保護の促進に努めます。
- この環境方針は全社員に通知して徹底するとともに、一般に公開します。

2015年7月1日改定
東京海上日動火災保険株式会社
環境担当役員

環境負荷削減の取り組み



■「Green Gift」プロジェクト

当社は、お客様や代理店とともに進める環境保護活動として、2009年度より「Green Gift」プロジェクトを推進しています。これは、お客様が、ご契約のしおり(保険約款)等を冊子ではなくホームページによる閲覧を選択された場合、紙資源の削減額の一部を国内外のNGO、NPOへ寄付を行い、マングローブ植林事業やアマモ場の保全・再生活動等、環境保護活動に役立てるものです。



■気候変動・生物多様性・湿地の保全への対応

当社は、1999年からNGOとともにマングローブ植林を継続しています。植林地9カ国の人々が植えたマングローブの森は1万ヘクタールを超え、多様な生物たちの「棲み家」やみどりの防波堤を創り出しています。これまでの植林で生み出されたマングローブの森の経済価値は、累計約2,023億円に達しています。2019年10月には、20周年を記念し、国連「SDGsの目標14の達成に向けた海洋行動コミュニティ」に参画するとともに「マングローブ価値共創100年宣言」を発表しました。また、一年に一度マングローブ植林ボランティアを実施し、グループ社員、代理店、その家族が植林地を訪れています。

また、「海」を取り巻く環境においてはさまざまな課題(海水温上昇、海洋酸性化、プラスチックごみ問題、酸素濃度の低下、海洋資源の減少)があるとされています。当社はこれらの課題を解決するため、CO₂吸収・固定、生物多様性保全等、マングローブと同様の効果があるとされているアマモの保全・再生活動を2022年から新たに開始し、東京湾(横浜)、大阪湾(阪南、須磨)、博多湾(福岡)で社員・代理店やその家族がアマモ場の保全・再生活動に参加しています。



サステナビリティの取り組み

「森」を守る活動では、高知県、安芸市、高知東部森林組合と「協働の森パートナーズ協定」を締結し「東京海上日動 未来への森」として森林の保全・再生を行うとともに、地域と都市部の交流による地域活性化に取り組んでいます。2024年度には、「東京海上日動 未来への森」内の東山森林公園が「民間の取組等によって生物多様性の保全が図られている区域」として環境省により「自然共生サイト」に認定されました。

当社のこのような環境への取り組みは、社外からも評価されており、2008年11月には環境省より「エコ・ファースト企業」の認定を、2010年12月には当社自動車保険※が、金融商品として初めて「エコマーク」の認定を受け、その後も継続してそれらの認定を受けています。

※「トータルアシスト自動車保険」「TAP」「トータルアシスト超保険」「フリート事故削減アシスト特約」

マングローブ価値共創100年宣言

東京海上日動は、1999年より「地球の未来にける保険」としてグローバルにマングローブを基盤とした解決策(Mangrove-based Solutions)を提供し、「マングローブ植林100年宣言」をしておりますが、これにより、皆様とともに価値創出をめざして取り組むことを宣言いたします。

マングローブは、気候変動の脅威や災害被害を軽減し、海や陸の豊かさを守り、私たちの暮らしや社会を安心・安全でサステナブルなものにする効果があります。

また、東京海上日動はマングローブ植林をテーマとしたプログラム「みどりの授業」を通じた環境教育啓発を実施しており、今後とも継続して取り組んでまいります。



■子どもたちへの環境教育

当社は、グループ社員・代理店が小学校・特別支援学校や環境イベント会場で講師を務め、マングローブの特性を題材に「地球温暖化防止・生物多様性保護」をテーマとした授業を行い、あわせて「自分たちが環境を守るために出来ること」を考える「みどりの授業」を2005年から実施しています。2025年度末までに、全国で約62,000名の児童・生徒に対して延べ約900回の授業を実施しました。

参加した子どもたちからは、「リサイクルに出せるものは、しっかり出して物はむやみに捨てないことを心掛けたい」「マングローブは、温暖化を防ぐためにとても役立っているし、人の生活にも役立っていることがわかったので、今日学んだことを、今後の生活にいかしていきたい」などの声が寄せられました。

■環境負荷の削減、カーボン・ニュートラル

当社は、事業活動に伴い消費しているエネルギーや紙資源等の環境負荷を可能な限り削減するため、省資源、節電・省エネルギー対策、グリーン購入、資源リサイクル促進およびペーパーレス化を推進しています。また、事業活動により生じる毎年のCO₂排出量を、マングローブ植林や自然エネルギー（グリーン電力）によるCO₂固定・削減効果で相殺する取り組みを進めています。2009年度以降、17年連続で、マングローブ植林や自然エネルギー利用等によるCO₂固定・削減効果が、国内の事業活動におけるCO₂排出量（Scope1+Scope2+Scope3（カテゴリ1,3,5,6））を上回る状態を継続しています。

■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ISO14001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、各部・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、具体的な行動計画の下、事業活動に伴う環境負荷の低減に取り組んでいます。

■通信機能付き当社オリジナルドライブレコーダー（DAP）のデータを活用した「J-クレジット」への登録

DAPは運転中の車両の危険な挙動を検知し、音声等でお客様に注意喚起を行う機能を搭載しています。これにより急アクセル・急ブレーキ等の急操作の発生頻度が減少し、安全運転だけでなく、燃費の改善につながる効果も確認できています。

そのため、当社はエコドライブの促進を通じたカーボンニュートラルの実現・脱炭素社会への移行支援を目的として、本サービスによる燃費改善効果のクレジット化をJ-クレジット制度事務局に申請し、2024年8月22日の認証委員会で承認されました。エコドライブ支援システムによるCO₂排出量削減を対象としたクレジットの承認は、本件が国内初の事例です。

人を支える

未来世代の育成



■未来世代を育てる取り組み

当社は、公益財団法人東京海上各務記念財団、公益財団法人東京海上日動教育振興基金、公益財団法人東京海上スポーツ財団を通じて、国内外の大学生への奨学金の支給、義務教育課程の交通遺児への育英助成、教員の教育研究成果に対する助成、青少年のスポーツ交流への支援等を行っています。

海外では、途上国教育支援を行うRoom to Read Japanに対して、2010年度から累計約1億円の寄付を実施しました。インド、バングラデシュ、ベトナムにおいて



「Room to Read」

女子教育支援、図書室設置、識字教育支援を行い、2025年度末までに約21,800名の女子児童・生徒を含む子どもたちが教育を受けるための支援を行いました。

さらに、当社は中高生向けのキャリア教育プログラム「リスクと未来を考える授業」を全国で展開しています。2025年度末までに128回実施し、約5,700名が受講しました。生徒は、グループになってお店の経営者の目線で、経営方針に沿って「長く続けられる、いいお店」にするための作戦を複数のカードの中から選びます。経営者の立場を疑似体験することで、挑戦すること、機会をいかすこと、リスクに備えることの大切さを学ぶことができます。

■公益財団法人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」という思いから、社会貢献事業の柱として1989年より公益財団法人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、ジュニア選手の海外遠征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、近年の競泳日本代表選手全員が出場を経験しており、名実ともに世界への登竜門となっているジュニアスイマーたちのあこがれの大会です。

共生社会づくり



■健康長寿社会づくりへの取り組み

社員、代理店に対して、AED(自動体外式除細動器)講習会、認知症サポーター養成講座の受講を推進しており、2025年度末までに東京海上グループで合計約6,160名の認知症サポーターを養成しました。社員、代理店が、これらの知識を備えることで、いざというときに地域社会のお役に立ちたいと考えています。

■共生社会づくりへの取り組み

当社は、「すべての人や社会の挑戦を応援していきたい」という思いのもと、2005年から公益財団法人スペシャルオリンピックス



パラスポーツ応援

日本の公式スポンサーとなり、年に1回開催される夏季・冬季ナショナルゲームで、開催地区の社員等が大会運営ボランティアとして参加しています。2025年度末までに約890名の社員が参加しました。2008年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、開催地域の部店の社員を中心に運営ボランティアを行っています。2016年からは、公益財団法人日本パラスポーツ協会、一般社団法人日本障がい者サッカー連盟への協賛を開始し、社員や代理店が、パラスポーツを「知る」「見る」「体験する」ことに取り組んでいます。

■アメリカでの日本語医療サービスの提供

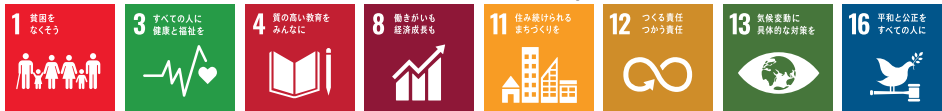
当社の寄付によりニューヨークの「Mount Sinai Doctors」が運営する日本人向けの外来クリニック「東京海上記念診療所(Japanese Medical Practice)」は、1990年から日本語による医療サービスを提供しています。本クリニックは、ニューヨークの日本人コミュニティにおける医療の中心的役割を担っております。

サステナビリティの取り組み

損害保険業界としての普及啓発・理解促進活動および社会貢献活動

当社は、一般社団法人日本損害保険協会の一員として、損害保険の普及啓発・理解促進活動に取り組んでいます。

また、事故、災害および犯罪の防止・軽減に向けて、さまざまな社会貢献活動を推進しています。2015年9月に国連サミットにて採択されたSDGs(Sustainable Development Goals)の達成にも貢献しています。



❖ 防災・自然災害対策

(1)地震保険の普及・啓発

地震保険は、地震・噴火・津波による建物・家財の損害を補償します。法律に基づき国と損害保険会社が共同で運営する保険であり、被災者の生活再建資金を確保し、生活の安定に寄与する役割を担っています。損害保険業界では、消費者向けの啓発、地震保険を募集する損保代理店の支援等を通じて、地震保険の理解促進および加入促進を図っています。



(2)地域の安全意識の啓発

以下の活動を実施しています。

- ・幼児向け防災教育カードゲーム「ぼうさいダック」の作成
- ・小学生向け安全教育プログラム「ぼうさい探検隊」の普及
- ・中学生・高校生向け「防災教育副教材」の提供

(3)地域の防災力・消防力強化への取り組み

以下取り組みを実施しています。

- ・全国の自治体や離島への小型動力ポンプ付軽消防自動車の寄贈
- ・「全国統一防火標語」を掲載した防火ポスターの作成
- ・水害発生時の個人の防災計画を作成するWebコンテンツ「そんぽデジタル・マイ・タイムライン」のリリース
- ・各種ツールを損保協会ホームページに公開
- ・「そんぽ防災Web」を通じた防災に役立つ情報の提供

❖ 交通安全対策

(1)自賠責保険の普及・啓発

自賠責保険制度の理解促進および保険加入漏れ防止のため、広告の掲出等マスメディアを通じた「自賠責保険広報活動」を実施しています。

(2)交通事故防止・被害者への支援

自賠責保険の運用益を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。

(3)交通安全啓発活動

以下の活動を実施しています。

- ・「全国交通事故多発交差点マップ」を損保協会ホームページに公開
- ・自転車事故に備える保険等を紹介した冊子と事故防止の啓発チラシを作成
- ・高齢者の交通事故防止を目的とした反射材つき啓発チラシや映像コンテンツの提供
- ・「飲酒運転防止マニュアル」の作成
- ・後部座席シートベルト着用推進チラシを損保協会ホームページに公開
- ・東京海上ディーアール作成のリスクマップを活用した小学校低学年向けの出前授業「DAPこうつうあんぜん授業」を開催

❖ 不正請求対策

(1)自動車盗難の防止

「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年の発足当初から参画していることに加え、各地で啓発活動を実施し、自動車盗難防止対策に取り組んでいます。

(2)住宅修理業者に関するトラブルへの注意喚起

住宅修理(リフォーム)に関し、「保険が使える」などと言って勧誘する業者とのトラブルが急増しているため、消費者庁・金融庁・警察庁・独立行政法人国民生活センターおよび一般社団法人日本損害保険代理業協会の協力を得て、注意喚起チラシを作成しています。



(3)ロードサービス業者に関するトラブルへの注意喚起

インターネット広告に表示されたロードサービス業者との消費者トラブルに巻き込まれないよう、消費者へ注意を呼びかけています。

(4)保険金不正請求ホットラインの運営

「保険金不正請求ホットライン」を開設して、保険金不正請求に関する情報を収集し、損害保険各社における対策に役立てています。

(5)保険金詐欺防止ポスターの作成・掲出

保険金詐欺への牽制と重罪を周知する保険金詐欺防止ポスターを作成し、掲出しています。

(6)保険金不正請求防止啓発動画の作成・公開

保険金の不正請求防止に関する啓発動画を作成し、損保協会ホームページやYouTubeに公開しています。

(7)保険金不正請求の検知を目的としたシステムの運営

保険金不正請求疑義事案の検知を目的としたシステムを運用し、保険金請求歴や不正請求防止に関する情報を各社間で共有することで、不正請求対策に役立てています。

❖ 環境問題への取り組み

(1)気候変動対応の推進

2021年7月に「気候変動対応方針」を策定しています。また、「気候変動ガイドブック」および「気候変動特設ページ」を損保協会ホームページで公開しています。

(2)環境問題に関する目標の設定

CO₂や廃棄物の排出量削減等について、損害保険業界としての目標を設定し、その実現に向けて取り組んでいます。