



SOMPO
JAPAN

NKSJグループ



CSR COMMUNICATION REPORT 2011

損保ジャパングループの社会的責任報告
CSRコミュニケーションレポート

[資料編]

CSRコミュニケーションレポート2011 [資料編]

CSR コミュニケーションレポート 2011 [資料編]は、以下のガイドラインを参考に該当データを掲載しています。

- ・ GRI 「サステナビリティ レポートینگ ガイドライン」 第3版
- ・ 環境省 「環境報告ガイドライン」 2007 年版
- ・ NSC 「サステナビリティ報告ガイドライン SPI 報告解説書」

報告対象組織

各項目、特別な記載がない場合は、(株)損害保険ジャパン単体の数値・情報を掲載しています。一部、損保ジャパンおよび国内・海外グループ会社、損保ジャパン記念財団、損保ジャパン美術財団、損保ジャパン環境財団、損保ジャパン代理店の全国組織(J-SA、AIRジャパン)の情報を含みます。

報告対象期間

各項目、特別な記載がない場合は、2010年度(2010年4月～2011年3月)の情報を掲載しています。

目次

損保ジャパンのグループ会社等一覧	1
損保ジャングループCSRのあゆみ	2
環境側面に関する情報	4
人事・労務に関する情報	11
社会的側面に関する情報	16
ガバナンスに関する情報	25

株式会社 損害保険ジャパン

コーポレートコミュニケーション企画部 CSR・環境推進室
〒160-8338 東京都新宿区西新宿1-26-1
TEL 03-3349-9258 FAX 03-3349-3304
Eメール ECo@sompo-japan.co.jp

オフィシャルホームページ
<http://www.sompo-japan.co.jp>

損保ジャパンCSRコミュニケーションサイト
<http://sompo-japan.stadiams.jp>

損保ジャパンのグループ会社等一覧

国内会社等 (2011年7月1日現在)

会社名	本社所在地
国内損害保険事業	
セゾン自動車火災保険 (株)	東京都
日立キャピタル損害保険 (株)	東京都
損害保険関連事業	
(株) ジャパン保険サービス	東京都
(株) インシュアランスマネジメントサービス	東京都
(株) 損保ジャパン・ハートフルライン	東京都
(株) 損保ジャパン企業保険サービス	東京都
大昌産業 (株)	大阪府
(株) さわやか保険プランニング	熊本県
エリアサポートジャパン渡良瀬ホールディング (株)	栃木県
(株) エリアサポートジャパン 302 企画室	千葉県
生命保険事業	
損保ジャパンひまわり生命保険 (株)	東京都
損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険 (株)	東京都
金融関連事業・アセットマネジメント事業	
損保ジャパン DC 証券 (株)	東京都
安田企業投資 (株)	東京都
(株) 損保ジャパン・クレジット	東京都
ヘルスケア事業	
(株) 全国訪問健康指導協会	東京都
(株) 損保ジャパン・ヘルスケアサービス	東京都
リスクマネジメント事業	
NKSJ リスクマネジメント (株)	東京都
総務関連事業	
(株) 損保ジャパン・ビルマネジメント	東京都
事務代行・計算関連事業	
NKSJ ビジネスサービス (株)	東京都
NKSJ システムズ (株)	東京都
調査・研究事業	
(株) 損保ジャパン総合研究所	東京都
その他	
(株) 損保ジャパン人材開発	東京都
(株) 損保ジャパン代理店サポート	東京都
財団	
(公財) 損保ジャパン美術財団	東京都
(公財) 損保ジャパン記念財団	東京都
(公財) 損保ジャパン環境財団	東京都

※損保ジャパンひまわり生命保険株式会社と日本興亜生命保険株式会社は、関係当局の認可等を前提として2011年10月1日に合併を予定しております。合併後の商号は、NKSJひまわり生命保険株式会社とする予定です

※株式会社損保ジャパン情報サービスは、2011年4月1日付けで日本興亜ビジネスサービス株式会社と合併し、NKSJビジネスサービス株式会社となりました

※株式会社損保ジャパン・システムソリューションは、2011年4月1日付けでエヌ・ケイ・システムズ株式会社と合併し、NKSJシステムズ株式会社となりました

※NKSJリスクマネジメント株式会社は、2010年11月1日付けで株式会社損保ジャパン・リスクマネジメントとエヌ・ケイ・リスクコンサルティング株式会社が統合してできた会社です

海外会社 (2011年4月1日現在)

会社名	本社所在地
現地法人	
ヨーロッパ	
Sompo Japan Claim Services (Europe) Limited	イギリス
Sompo Japan Insurance Company of Europe Limited	イギリス
Sompo Japan Corporate Member Limited	イギリス
Ark Re Limited	ガーンジー
中東	
Sompo Japan Sigorta A.S.	トルコ
北米	
Sompo Japan Insurance Company of America	アメリカ合衆国
Sompo Japan Fire & Marine Insurance Company of America	アメリカ合衆国
Yasuda Enterprise Development America Inc.	アメリカ合衆国
SJA Insurance Agency, LLC	アメリカ合衆国
中南米	
Eterna Insurance Company Limited	バミューダ
Yasuda Seguros S.A.	ブラジル
Maritima Seguros S.A.	ブラジル
Maritima Saude Seguros S.A.	ブラジル
Sompo Japan do Brasil Ltda	ブラジル
Vistomar Servicos de Vistoria Ltda	ブラジル
Sompo Japan Insurance De Mexico, S.A. de C.V.	メキシコ
アジア	
日本財産保険 (中国) 有限公司	中国
日本財産保険系統 (大連) 有限公司	中国
Sompo Japan Insurance (Hong Kong) Company Limited	中国
Sompo Japan Reinsurance Company Limited	中国
Sompo Japan Insurance (Taiwan) Brokers Co., Ltd.	台湾
Sompo Japan Consulting (Korea) Inc.	韓国
Sompo Japan Asia Holdings Pte. Ltd.	シンガポール
Sompo Japan Insurance (Singapore) Pte. Ltd.	シンガポール
Tenet Insurance Company Limited	シンガポール
Berjaya Sompo Insurance Berhad	マレーシア
Sompo Japan Reinsurance Company Limited	マレーシア
PT Sompo Japan Insurance Indonesia	インドネシア
PGA Sompo Japan Insurance Inc.	フィリピン
Sompo Japan Insurance (Thailand) Co., Ltd.	タイ
Sompo Japan Service (Thailand) Co., Ltd.	タイ
United Insurance Company Vietnam	ベトナム
Universal Sompo General Insurance Company Limited	インド

※Sompo Japan Sigorta Anonim Sirketiは、2010年11月2日付けで連結子会社となりました
 ※Tenet Insurance Company Limitedは、2010年5月31日付けで連結子会社となりました
 ※Berjaya Sompo Insurance Berhadは、2011年6月に「当子会社等が所有する議決権の割合」を70.0%としており、当社の連結子会社とする予定です

損保ジャパングループ CSRのあゆみ

(年度)

1965 ■ 「黄色いワッペン」贈呈事業開始

1976 ■ (財)安田火災美術財団設立
安田火災東郷青児美術館開館

1977 ■ (財)安田火災記念財団設立

1987 ■ 「ひまわり」(ゴッホ)一般公開開始

1989 ■ 人形劇場「ひまわりホール」を安田火災名古屋ビルに開設

1990 ■ 「地球環境リスク・マネジメント室」設置
■ 「地球環境問題に対するプロジェクト・チーム」結成

1991 ■ ECO委員会設立

1992 ■ 本社に「地球環境室」設置
■ ゴルフ保険～緑にやさしい補償付き～取扱い開始
■ 環境汚染賠償責任保険取扱い開始
■ 「紙を大切にしよう運動」展開
■ ECO委員会に4分科会設置(省資源分科会、社会貢献分科会A(企業)、社会貢献分科会B(個人)、商品分科会)

1993 ■ 「電力を大切にしよう運動」展開
■ 「企業と環境問題研究会」発足
■ 米国の土壌・地下水汚染に関する研究の開始
■ 「市民のための環境公開講座」開始
■ 社員のボランティア組織「ちきゅうくらぶ」発足
■ ボランティア休暇・休職制度導入

1994 ■ 「環境問題に対する安田火災の基本方針」策定
■ 事務本部ビルに環境マネジメントシステム(EMS)導入

1995 ■ 全国の地区本部ビルにEMS導入
■ UNEP(国連環境計画)「保険業界環境声明」に署名

1996 ■ 本社ビルにEMS導入

1997 ■ 事務本部ビルISO14001取得(国内金融機関初)
■ 「企業と環境問題研究会」で廃棄物に関する研究開始
■ 「安田火災の社会貢献活動」発行

1998 ■ 「安田火災地球環境憲章」制定
■ ISO14001認証取得コンサルティングスタート
■ 自動車保険におけるエコカー割引取扱い開始
■ 全国の支店・支社にEMS導入
■ 「ちきゅうくらぶマッチングギフト制度」スタート
■ 「環境レポート1998」発行(国内金融機関初)

1999 ■ 「地球環境室」から「地球環境部」に名称変更
■ (財)安田火災環境財団設立
■ エコファンド『ぶなの森』取扱い開始
■ 環境汚染防止車検・整備支援「エコフレッシュ」展開
■ NPO法人設立資金助成開始
■ 「ちきゅうくらぶ社会貢献ファンド」制度開始
■ 本社ビルISO14001取得

2000 ■ 風力発電事業者向け『天候デリバティブ』取扱い開始
■ 「損保ジャパンCSOラーニング制度」開始

2001 ■ 医療廃棄物排出者責任保険取扱い開始
■ 整備工場向けEMS導入支援「エアeショップ21」スタート
■ 土壌汚染関連連保険取扱い開始
■ 「環境・社会レポート2001～サステナビリティレポート～」発行
■ 「循環型社会ハンドブック」(有斐閣)発行

2002 ■ 合併 損保ジャパン誕生
■ 「地球環境部」から「環境・社会貢献部」に名称変更
■ 「損保ジャパン環境方針」制定
■ 「損保ジャパン社会貢献方針」制定
■ 女性活躍推進のための自主運営組織「ウィメンズコミティ」発足
■ 「人間尊重推進本部」設置
■ 「人間尊重推進ホットライン」開設
■ 「産業廃棄物排出者責任保険」取扱い開始
■ 自動車保険の「対物全損時修理差額費用担保特約」取扱い開始
■ 全国の地区本部独自の環境マネジメントシステムに「E-ことプロジェクト」導入
■ 事務本部「ゼロエミッション事業所宣言」
■ 「WBCSD 金融セクター声明」署名
■ 「第1回ステークホルダーミーティング」開催

2003 ■ 「環境・社会貢献部」から「CSR・環境推進室」に組織変更
■ 人事部に「女性いきいき推進グループ」(大手金融機関初の女性活躍推進の専門部署)設置
■ 企業向け火災保険に「環境臨時費用保険金」を追加
■ オムロンヘルスケア(株)と業務提携
■ 「SS漏油保険」取扱い開始
■ グループ全社員を対象とした環境教育プログラム「社会・環境リテラシー研修」を開始
■ 「UNEP FI東京会議」に参加
■ 防災人形劇プロジェクト「稲むらの火」の活動開始

(年度)

- 2004
- SRIファンド『未来のちから』設定
 - 本社各部「環境マネジメント目標」にCSRの視点を導入
 - 「CSRに関する役員提言」実施
 - 育児休業の延長、短時間勤務制度の創設
 - 再雇用制度の充実
 - 育児休業後の「シフト勤務」制度導入
 - BCM(事業継続マネジメント)コンサルティングを展開
 - 「環境リスク管理と予防原則研究会」スタート
 - 国連障がい者権利条約発効に向け、日本障害者フォーラムを支援
 - 「CSRコミュニケーションレポート」発行開始

- 2005
- 「個人情報保護宣言」策定・開示
 - 「コンプライアンスホットライン」の窓口を社外に追加設置
 - 産休等取得社員の代替要員確保のためのOB・OG ネットワークシステム「損保ジャパン コミュニティーネット」導入
 - 女性総合職の計画的育成のためのポジティブアクション(積極的改善措置)を展開
 - 「CSRリスクマネジメント診断プログラム」開発
 - 太陽光発電導入促進につながる『天候デリバティブ』取扱い開始
 - (株)ヘルスケア・フロンティア・ジャパン設立
 - 「カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト(CDP)」に参加
 - 「フォーラム気候の危機」に参加
 - 「E-ことプロジェクト」に「アクションプラン60」を導入
 - NPO基盤強化資金助成開始
 - 「ちきゅうくらぶ社会貢献ファンド」寄付累計額1億円突破

- 2006
- 「市民のための環境公開講座」地方開催開始
 - 「損保ジャパン再生プラン」(修正版：新中期経営計画)策定
 - 「キャリア・トランスファー制度」導入
 - ワーク・ライフ・バランス支援制度の拡充(育児休業制度・育児短時間勤務制度・再雇用制度の改定)
 - 東京大学公共政策大学院とリスクマネジメント分野で産学連携
 - 国連グローバル・コンパクトに参加
 - 東京都にCO₂削減計画(本社ビル・事務本部ビル・立川ビル)を提出し、最高評点のAAを取得
 - 本社・事務本部ビルのISO14001の認証統合
 - 国連「責任投資原則(PRI)」に署名
 - 自動車整備事業者の全国保険代理店組織「AIRジャパン」が独自の環境活動「e-ことプロジェクト」導入
 - 高知県、馬路村と「協働の森づくり事業」パートナーズ協定締結

- 2007
- (財)損保ジャパン記念財団設立30周年
 - 情報セキュリティ「PDCAサイクルに基づく実行計画の策定」開始
 - 「次世代育成支援対策推進法」子育てサポート推進企業の認定取得
 - ダイバーシティ推進のための「ダイバーシティコミッティ」スタート
 - (株)損保ジャパン・ヘルスケアサービス設立
 - 福井県立大学とリスクマネジメント分野で産学連携
 - 国連グローバル・コンパクト「気候に配慮するビジネスリーダー綱領」支持表明
 - 事務本部「温暖化防止プロジェクト」開始
 - 「市民のための環境公開講座」15周年記念シンポジウム開催
 - 香川県・塩江町森林組合(高松市)と「フォレストマッチング協働の森づくり」協定締結
 - 鳥取県・琴浦町と「森林保全・管理協定」締結
 - 三重県・津市と「企業の森」事業に関する協定締結

- 2008
- 損保ジャパン東郷青児美術館で「対話による美術鑑賞教育事業」開始
 - エコファンド『損保ジャパン・エコ・オープン』を設定
 - 『イオン好配当グリーン・バランス・オープン(愛称：みどりのふたば)』を設定
 - 本社・事務本部ビルの全部門で、CSR・環境目標の策定開始
 - 埼玉県・嵐山町と「埼玉県森林づくり協定」締結
 - 環境大臣に「エコ・ファーストの約束」を宣言

- 2009
- 心身両面の健康増進・疾病予防サービスの全国展開体制構築
 - リテールビジネスモデル革新プロジェクト「PT-R」本格展開
 - 「紙使用量総合管理計画」策定
 - 徳島県・(社)とくしま森とみどりの会と「とくしま協働の森づくり事業」協定締結
 - 早稲田大学で寄付講座「持続可能な発展とリスクマネジメント～人間の安全保障を中心に～」開始
 - 『リフォームローンecoプラン』発表
 - 「E-ことCSRポイント制度」開始
 - タイで『天候インデックス保険』取扱い開始

- 2010
- 経営統合 NKSJホールディングスの誕生
 - 「NKSJグループの考えるCSR(CSR基本方針)」制定
 - 「エコ安全ドライブコンテスト」を開始
 - コース別人事制度廃止
 - 「損保ジャパンCSOラーニング制度10周年記念シンポジウム」を開催
 - 「CSOラーニング制度10周年記念誌」の発行
 - 「生物多様性民間参画パートナーシップ」に参加
 - Web会議導入
 - 「損保ジャパン生物多様性フォーラム」開催(名古屋)
 - 「環境リスク管理と予防原則」をテーマとした本を出版、記念シンポジウムを開催
 - (財)損保ジャパン記念財団がASEAN加盟国で海外助成を開始

※2011年7月1日から、損保ジャパン記念財団、損保ジャパン環境財団は公益財団法人になりました

環境側面に関する情報

損保ジャパン環境方針

〈基本理念〉

損保ジャパンは、地域の環境保全・地球的規模での環境保全および循環型経済社会の構築を企業の社会的な責任ととらえ、環境・経済効率(Eco-Efficiency)に配慮し、損保ジャパングループをあげて全員参加で、環境問題への取り組みを地道かつ継続的に展開していきます。

〈行動指針〉

1. 新商品・新サービスの提供

保険商品開発、リスクマネジメントサービス、事故対応サービス、金融サービス等、環境問題の解決に寄与する新商品・新サービスを、グループ会社を含むあらゆる部門において研究・開発し、社会に提供できるよう努める。

また、環境問題に関する各種情報を収集・研究し、社会に対して発信する。

2. 省資源・省エネルギー活動の推進

事業活動にともなう資源・エネルギーの消費や廃棄物等の排出による環境への負荷を認識し、環境関連法規制等の遵守はもとより、省資源・省エネルギー・リサイクル活動を推進し、環境負荷の低減ならびに環境汚染の予防に努める。

3. 社会への貢献

自然保護活動や環境教育活動への支援など環境面での社会貢献活動に取り組む。

また、社員一人ひとりが「よき家庭人、よき社会人」および「地球市民」として自主的に行う環境保全活動や地域への社会貢献活動等の取り組みを推進し、積極的に支援する。

上記の取り組みについて、環境目的・環境目標を定めて定期的に見直しを行い、継続的な改善に努める。

2002年7月1日制定

生物多様性への影響に対する現在の取り組みと今後の計画

2010年4月に制定した「NKS」グループが考えるCSR (CSR基本方針)」およびCSR中期課題の中で生物多様性に対して企業としての社会的責任を果たしていくことを掲げました。

また、NKSJホールディングスとグループ会社36社は、2010年10月、生物多様性条約第10回締約国会議の開催を契機に設立された「生物多様性民間参画パートナーシップ」に参加しました。継続的に生物多様性に配慮した活動を進めていくことを広く社会に宣言し、生物多様性に貢献する活動をNKSJグループ各社自ら実践していくことを目的としています。

損保ジャングループは、直接的に生物多様性の劣化に大きく影響を与える業種とはいえませんが、紙の使用が多いため、間接的に森林への影響を与えています。具体的には以下の取り組みを進めています。

【具体的な取り組み】

＜商品・サービス面での生物多様性配慮＞

〈1〉希少生物種を救う「SAVE JAPANプロジェクト」の展開

2011年度から、自動車保険のお客さまがホームページで閲覧できる約款「Web約款」をご選択いただいた場合に環境NPOに寄付し、日本各地に生息する希少生物種の保全活動を行う「SAVE JAPANプロジェクト」を展開しています。2011年度は国内12地域で市民参加型のイベントを開催する予定です。

〈2〉『リフォームローンecoプラン』の発売<2009年1月>

地球温暖化対策と生物多様性保全を組み合わせた個人向けローン商品。住まいのエコリフォームを対象としたローンの適用金利を通常より年0.3%優遇し、さらに融資実行金額の0.3%を全国の里地里山再生・保全活動を支援する「里山どんぐり募金」に寄付する仕組みです。

〈3〉企業の生物多様性に関する活動の総合支援サービスを開始
NKSJリスクマネジメント(株)を通じて、企業の生物多様性保全の取り組みを総合的に支援する国内初のコンサルティングサービスを国際環境NGOと協働で開発し、提供しています。

＜紙使用量の抜本的な削減による生物多様性配慮＞

2009年4月に策定した「紙使用量総合管理計画」のもと、ドキュメントマネジメントのための新システムの導入や、コストと連動した各職場での地道な紙使用量削減活動を行っています。2010年度は年初に予定していなかった商品改定の影響などにより、2009年度と同水準、2011年度はお客さまに対するWeb約款の推進や社内でのWeb会議の活用推進などを通じて、2010年度比9.5%の削減を目指しています。

＜生物多様性の課題解決に向けて自ら行動する「人」づくり＞

ESD(Education for Sustainable Development:社会の課題と身近な暮らしを結びつけ、新たな価値観や行動を生み出すことを目指す学習や活動)を意識しながら環境分野の人材育成や教育・啓発活動に取り組んでいます。

- 「市民のための環境公開講座」:2010年度は生物多様性をテーマにした連続講座(3回)を開催しました。
- 「損保ジャパンCSOラーニング制度」:生物多様性保全に取り組むCSOにインターンシップとして学生を派遣し、人材面からの支援を行っています。
- 「損保ジャパン生物多様性フォーラム」:2010年10月に、生物多様性条約第10回締約国会議にあわせて名古屋で開催し、中部本部の社員、代理店約80名が参加しました。

- 社員全員がメンバーとなっているボランティア組織「ちきゅうくらぶ」を中心に全国各地で地域の自然保護活動に地道かつ継続的に参加していきます。

<協働の森づくり事業>

全国6か所の自治体と森林整備に関する協定を結び、損保ジャパンの社員、代理店、地域のお客さまなどとともに、森林整備活動や環境教育を展開しています。

- ・高知(2006年度～) ・香川(2007年度～2010年度)
- ・鳥取(2007年度～) ・三重(2007年度～)
- ・埼玉(2008年度～) ・徳島(2009年度～)

<日本経団連自然保護協議会の副会長会社としてリーダーシップを発揮>

損保ジャパン取締役会長の佐藤が、日本経団連自然保護協議会の副会長を務めています。また、同協会の企画部会で日本経団連「生物多様性宣言」の策定に参画しました。

全社の環境パフォーマンスデータ

	2008年度	2009年度	2010年度	二酸化炭素(CO ₂)換算(t) ^{*1}			
				2008年度	2009年度	2010年度	
電力使用量(kWh) ^{*2}	82,925,489	78,240,227	75,379,250	46,024	43,423	41,835	●照明、エレベーターなど高効率器具導入の全国への拡大 ●パソコン、照明などの運用の見直しによる省エネ推進 など
紙使用量(t)	9,407	8,273	8,274	—	—	—	●商品改定、新商品発売による帳票・パンフレット類の増加 ●約款の薄紙化、書体の仕様変更など
ガス使用量(m ³) ^{*3}	179,771	177,933	137,636	374	329	286	●立川ビルの在籍人員の大幅増加 ●例年に比して夏の外気温が高温
エネルギー使用量(MJ) ^{*4}	70,527,000	69,821,730	80,477,204	4,020	4,142	4,587	
社有車燃料使用量(ℓ) ^{*5}	3,416,568	3,382,402	4,087,722	8,290	7,603	9,975	●2010年4月に子会社との合併により、大幅に社有車台数増加 ●社有車のエコカー(低燃費車両)導入の推進 ●社員へのエコ安全ドライブ実施徹底による効率運行 など
合計				58,708	55,497	56,684 (59,495) ^{*6}	

*1 二酸化炭素換算排出量は、「地球温暖化対策の推進に関する法律施行令」の係数を使用して算出

*2 電力使用量は、全社の光熱費を1kwhの平均的な電力料金で除したもの

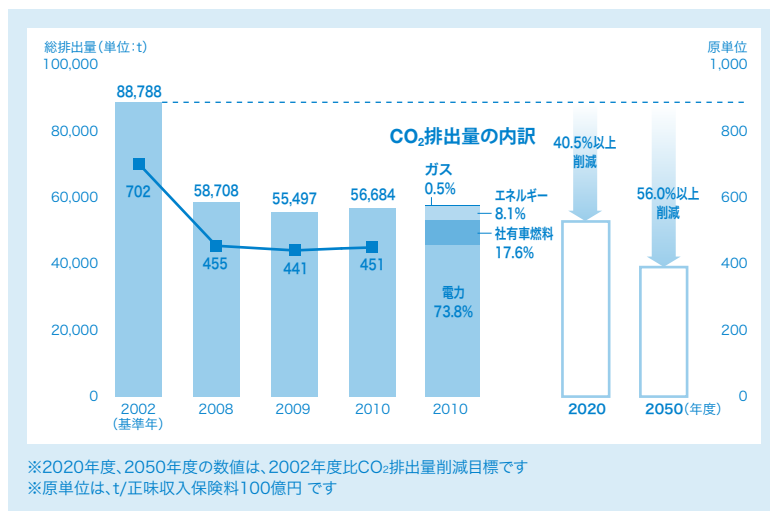
*3 ガス使用量は、東京都環境確保条例で温暖化防止計画を策定している本社ビル、事務本部ビル、立川ビルの合算数値

*4 エネルギー使用量は、本社ビル、立川ビルが各地域の熱供給会社から受けている蒸気と冷水の合算数値

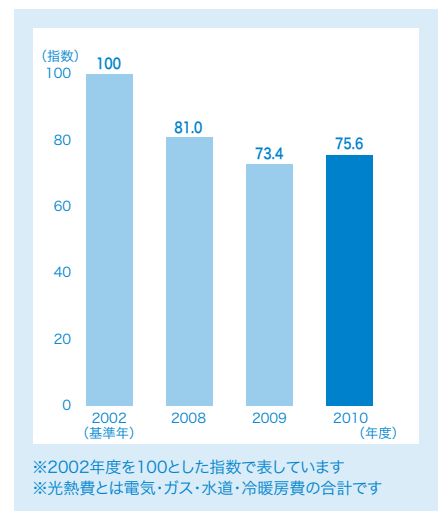
*5 社有車の燃料使用量は、「全社のガソリン費用/2009年4月～2010年3月の1リットルあたりの平均的なガソリン代(126円)」

*6 ()内の数値は連結。連結従業員数ベースでのデータ収集範囲は98.16%。海外会社は、「GHGプロトコル」により提供される係数を使用して算出

CO₂排出量の推移と中長期目標



光熱費の推移



2010年度の省エネルギー対策投資額とCO₂削減コスト

省エネ設備投資額	1,643百万円 空調設備改修、高効率照明設備導入
CO ₂ 削減コスト	1t 当たり457万円(359.5t 削減)

2010年度の廃棄物の種類・総量・リサイクル率

	一般廃棄物	産業廃棄物
排出総量*	2,933t	449t
総リサイクル率	65.38%	
紙リサイクル率	86.77%	

*対象は損保ジャパン全事業所のうち所有ビルのみ(全体の95.64%に相当)。ただし、住居系(家族寮・独身寮・賃貸住宅)、他者管理の共同ビルおよび一棟貸ビルを除く

2010年度の下水排出量

本社ビル	66,705m ³
事務本部ビル	26,891m ³
立川ビル	20,073m ³
合計	113,669m ³

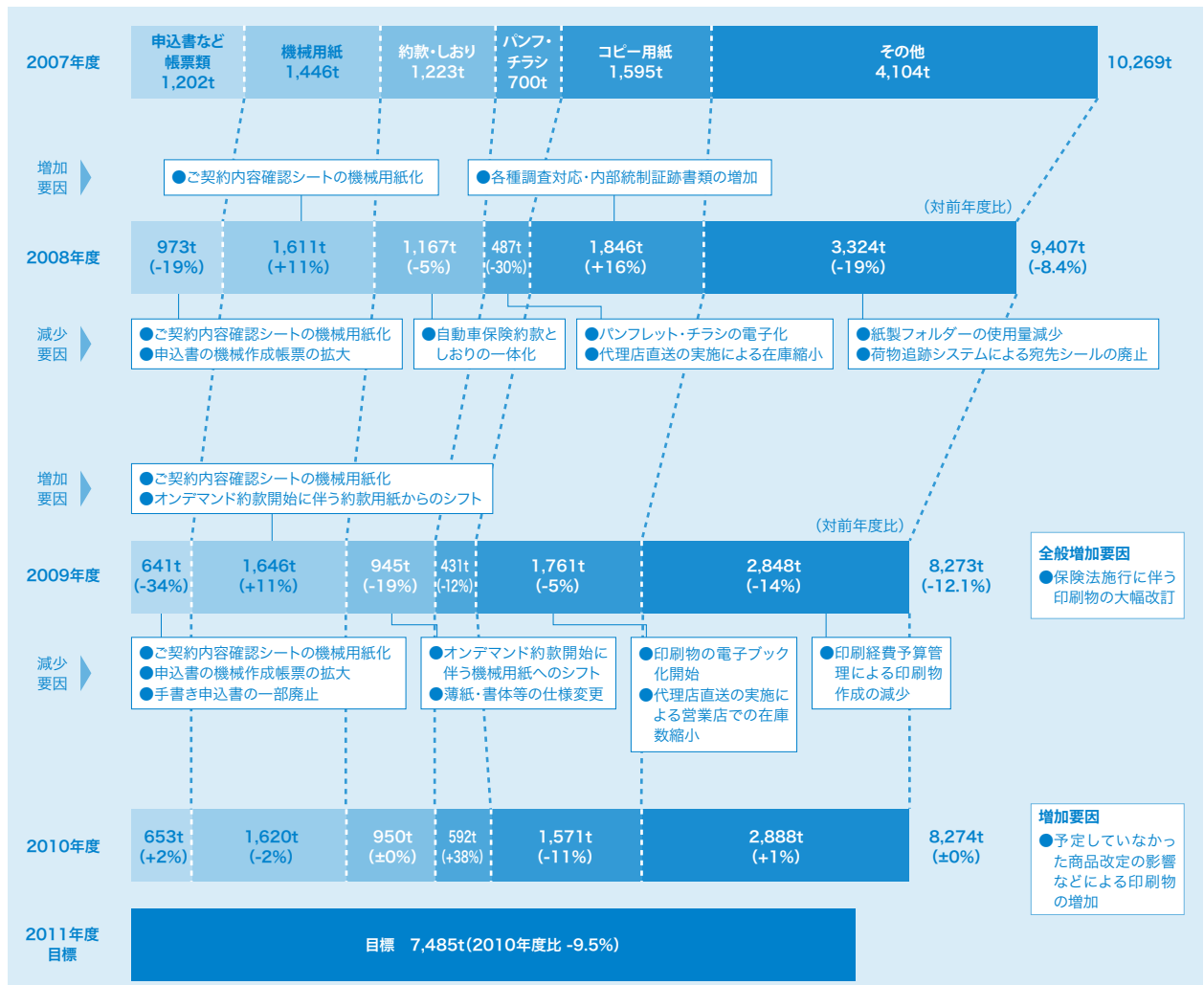
※他のビルは上下水道料金で管理しています

環境負荷の少ない車両の社有車台数(2010年度末時点)

社有車の台数	5,180台
環境負荷の少ない車両の社有車台数*	130台
全体の社有車に占める割合	2.5%

*電気自動車およびハイブリッド車の合計

全社の紙使用量の推移(内訳)と2011年度の目標値



環境マネジメントシステムの内部監査員資格取得状況 (各年4月1日現在)

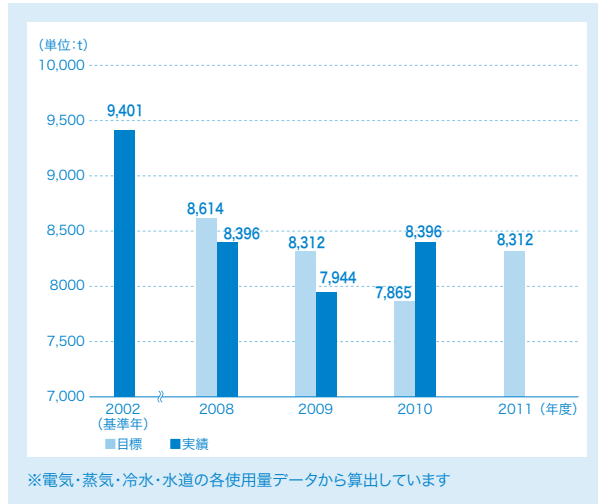
	2009年	2010年	2011年
内部監査員資格保持者	163人	177人	189人
うち、CEAR 認定環境審査員登録者(主任審査員および審査員補の合計)	9人	8人	12人

環境問題に関する苦情、環境法令違反等の有無

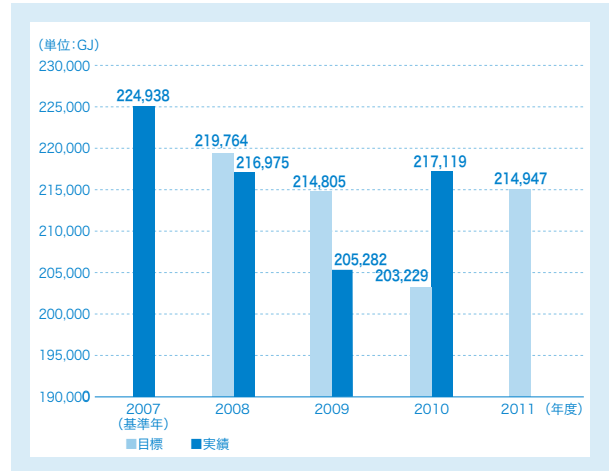
無し

本社ビル（東京）の環境パフォーマンスデータ

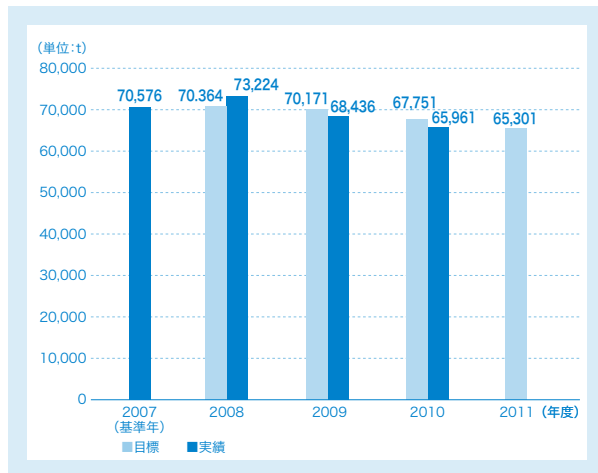
CO₂排出量推移



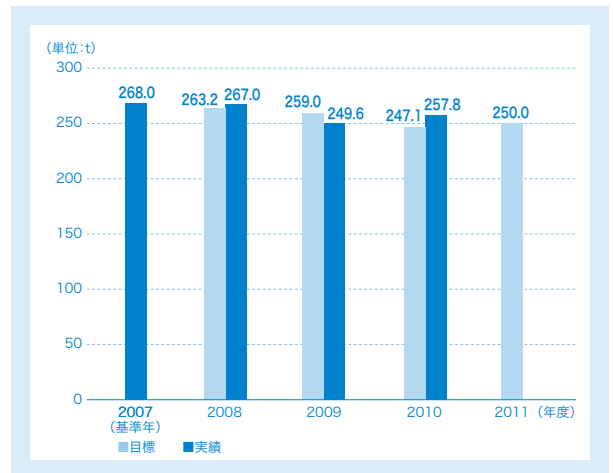
エネルギー使用量推移



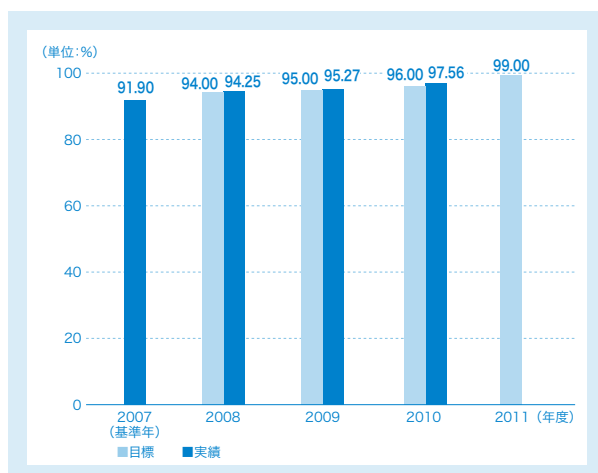
水道使用量推移



紙使用量推移

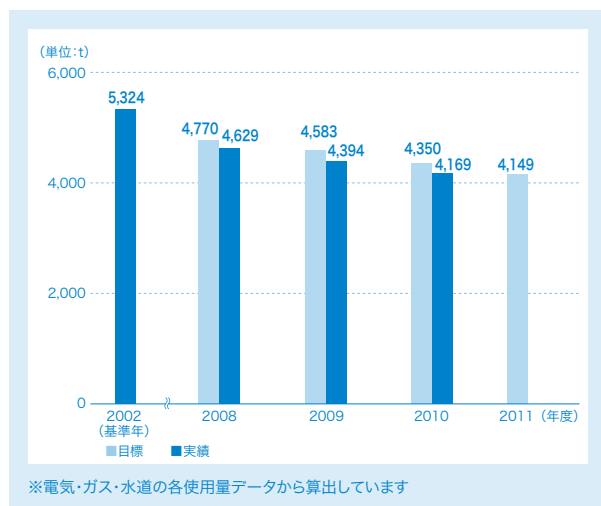


リサイクル率推移

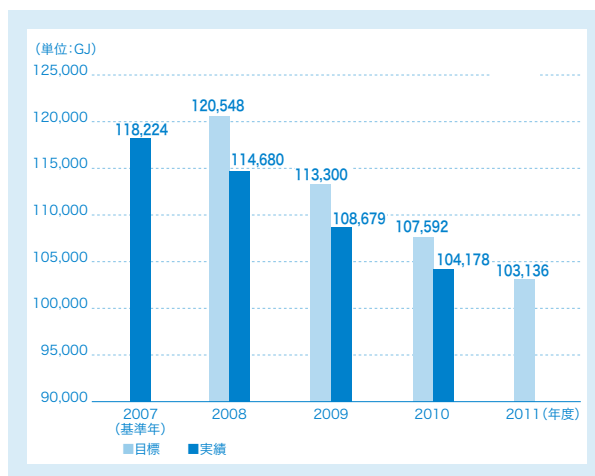


事務本部ビル(東京)の環境パフォーマンスデータ

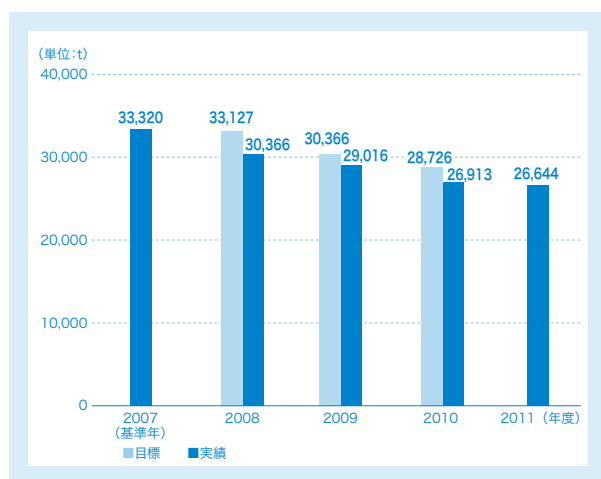
CO₂排出量推移



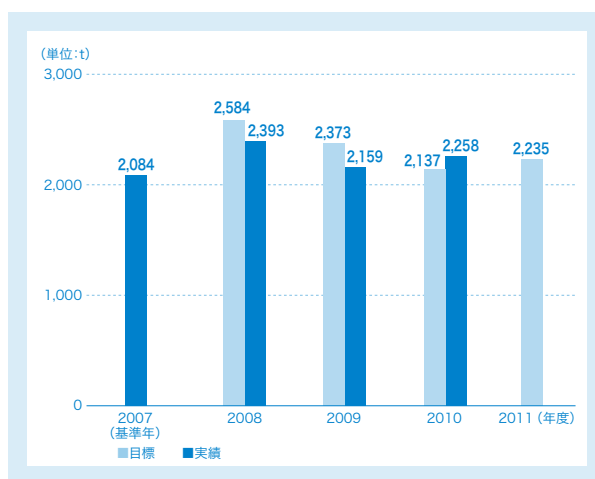
エネルギー使用量推移



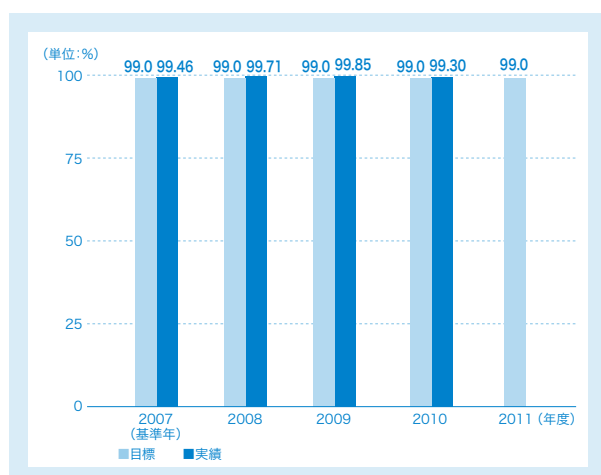
水道使用量推移



紙使用量推移



リサイクル率推移



ISO14001 認証を取得した AIR ジャパン*会員数

* AIR ジャパン：一定規模の自動車整備事業者を対象とする兼業代理店の全国組織。

2008 年度	2009 年度	2010 年度	2012 年度目標
42 店	45 店	49 店	100 店

(株) 損保ジャパン代理店サポートが AIR ジャパン会員を対象に開発した、独自の環境マネジメント支援システム「エア e ショップ 21」の加盟店において ISO14001 のグループ認証の取得を進めています。

※ 2009 年 2 月、損保系自動車整備ボランティアチェーンとして日本で初めて ISO14001 認証を一斉取得しました。

代理店のグリーン購入推進状況と目標

J-SA* (会員数 2,071:2010年度末時点)

*J-SA:一定規模で生命保険・損害保険の総合販売を行う専属プロ代理店の全国組織。

	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度目標
グリーン購入登録会員数 (%) ^{*1}	457 (20.2)	1,336 (62.4)	1,486 (71.8)	—
購入会員数 (%) ^{*2}	232 (50.8)	958 (71.7)	958 (64.5)	1,243以上 (60.0) ^{*1}

*1 J-SA全会員数に対する比率。2011年度目標から、J-SA全会員数に対する購入会員数の比率へと変更

*2 グリーン購入登録会員数に対する比率

2008年7月に、J-SA、AIRジャパンと協同でインターネットによる集中購買システムを活用したグリーン購入システムを開始しました。以来、損保ジャパンのバリューチェーン全体の環境負荷低減の取り組みのひとつとして、両会員のグリーン購入を推進しています。

AIRジャパン (会員数 3,492:2010年度末時点)

	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度目標
グリーン購入登録会員数 (%) [*]	1,784 (53.3)	2,322 (68.0)	2,434 (69.6)	—
購入会員数 (%) [*]	1,013 (30.3)	1,685 (49.3)	1,831 (54.7)	2,100以上 (60.0)

*AIRジャパン全会員数に対する比率

取引業者に対するCSR・環境取り組み促進の実施状況

	2008年度	2009年度	2010年度
取引業者アンケート対象企業数	57社	52社	60社

主な質問項目

CO₂など温室効果ガス(GHG)排出量削減についてどのように取り組んでいますか?

法令・社会規範、関連する法令等コンプライアンスについて、貴社ではどのような対応方針を採用していますか?

人権尊重、事業推進における児童労働・強制労働の禁止、差別的撤廃に対して対応方針を定めていますか? など

取引業者に対して、損保ジャングループのCSR・環境への取り組みに対する姿勢(「損保ジャパン環境方針」と具体的な環境目的・目標)を伝え、協力を要請するため、2005年から環境への取り組みを主軸に、経団連「企業行動憲章」に定めている項目についてアンケートを実施しています。

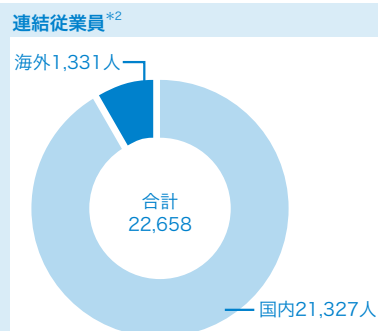
また、取引業者の作成した「環境・社会レポート」あるいは「CSRレポート」も提出していただくことで情報を共有化し連携を深化させています。

人事・労務に関する情報

役員・従業員数 (2010年度末時点)

	男性	女性	男女計
役員	18人	1人	19人
従業員*1	10,487人	8,221人	18,708人

*1 グループ会社との兼務者を含む就業人員数です。また、当社から他社への出向者を除き、他社から当社への出向者を含む
 *2 当社グループから他社への出向者を除き、他社から当社グループへの出向者を含む



職域別社員数 (2010年度末時点)

	男性	女性	合計
役員	18人	1人	19人
執行役員	27人	0人	27人
職員	5,899人	7,874人	13,773人
総合系グローバル	5,120人	169人	5,289人
総合系エリア	4人	7,702人	7,706人
専門系	775人	3人	778人
技術調査職員	1,631人	29人	1,660人
専任社員	82人	5人	87人
嘱託社員	2,123人	271人	2,394人
研修生	725人	42人	767人
計	10,505人	8,222人	18,727人

職員内訳	男性	女性	合計
課長(リーダー)以上	2,392人	72人	2,464人
担当課長	853人	21人	874人
課長代理	1,019人	506人	1,525人
副長	765人	59人	824人
主任	2人	3,896人	3,898人
その他	868人	3,320人	4,188人

採用者数推移

	2008年度	2009年度	2010年度
定期採用者数(グローバル*1)	279人	188人	118人
定期採用者数(エリア*2)	836人	454人	340人
定期採用者数(合計)	1,115人	642人	458人
中途採用*3	720人	372人	234人

*1 2009年度以前は旧制度の総合職員
 *2 2009年度以前は旧制度の業務職員
 *3 社外から当社への出向者、再雇用を除く

再雇用者数推移

2008年度	2009年度	2010年度
171人	184人	155人

※転籍・役員就任などは除いています

障がい者雇用率(各年度末時点)

2008年度	2009年度	2010年度
1.85%	2.17%	2.11% (2.07%)

*()内の数値は連結。連結従業員数をベースとしたデータ収集範囲は海外会社を除く国内会社のみ

女性管理職等の推移(各年度末時点)

	2008年度	2009年度	2010年度
管理職: 課長以上と業務課長の合計	53人	69人	72人
担当課長・課長代理*1	362人	445人	527人
女性管理職比率*2	2.22%	2.83%	2.91% (5.27%)

*1 2010年7月の人事制度改定に伴い、2009年度までは旧制度の役職「業務リーダー」を含む
 *2 管理職の占める女性の割合
 *()内の数値は連結。連結従業員数をベースとしたデータ収集範囲は海外会社を除く国内会社のみ

平均年齢、平均勤続年数、平均年間給与(2010年度末時点)

	男性	女性
平均年齢	44.5歳	34.0歳
平均勤続年数	13.7年	9.1年
平均年間給与	6,878,616円	

年間離職率推移

	2008年度	2009年度	2010年度
	5.36%	4.34%	4.40% (4.25%)

*数値は、定年および自己都合等による年間退職者数/期首人数
 *()内の数値は連結。連結従業員数をベースとしたデータ収集範囲は海外会社を除く国内会社のみ

労働組合加入率推移 (各年度末時点)

	2008年度	2009年度	2010年度
組合加入率	98.6%	98.3%	99.0% (97.1%)

* ()内の数値は連結。連結従業員数をベースとしたデータ収集範囲は91.63%

損害保険ジャパン労働組合 女性常任委員数推移

	第7期(2008年9月~)	第8期(2009年9月~)	第9期(2010年9月~)
	196人	200人	247人

労働組合と会社の合意による主な制度改定実績

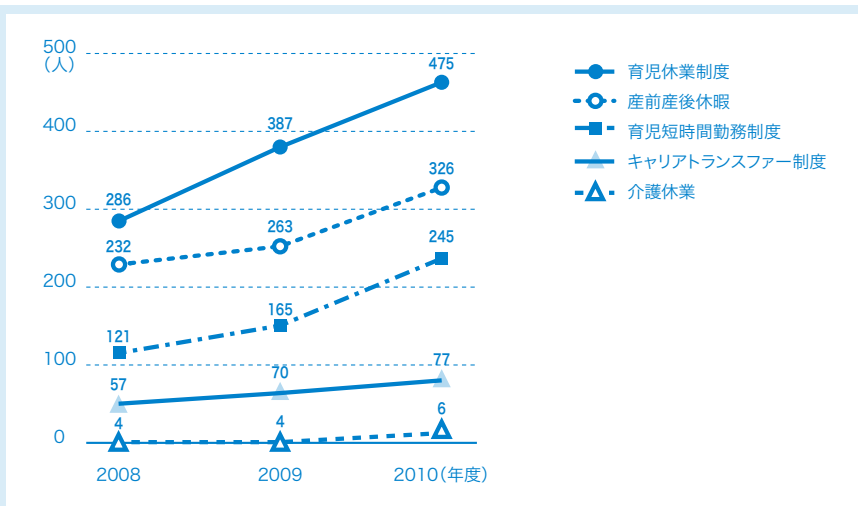
	2008年度	2009年度	2010年度
	専門職員人事制度改定、嘱託人事制度改定	一般嘱託人事制度改定	人事制度改定(コース別の廃止など)

労災発生度数率推移

	2008年度	2009年度	2010年度
労働災害発生度数率	3.40% (3.09%)	3.12% (3.09%)	4.31% (3.26%)

* ()内の数値は連結。連結従業員数をベースとしたデータ収集範囲は99.45%

仕事と生活の両立支援制度利用者数推移



- *1 育児休業制度: 最長2年間、子どもを養育するために休業できる制度(男性も取得可能)
- *2 産前産後休暇: 出産予定日の8週間前から出産後8週間まで取得可能
- *3 育児短時間勤務制度: 育児をしている社員が、1時間単位で1日3時間まで勤務時間を短縮できる制度。子どもが小学校3年生の学年末まで利用可能
- *4 キャリアトランスファー制度: 従来転居を伴う転勤のない職員が、配偶者の転勤などによって勤務先を変更せざるを得ない場合に、例外的に勤務先を変更できる制度
- ※各制度を年度をまたがり取得している場合は、双方の年度にカウントしています

労働時間関連データ

時間外労働比率(年間時間外労働時間/年間総労働時間)推移

	2008年度	2009年度	2010年度
男性	7.9%	6.9%	7.0% (6.5%)
女性	8.7%	7.8%	7.8% (6.6%)
男女計	8.4%	7.5%	7.5% (6.6%)

- * ()内の数値は連結。連結従業員数をベースとしたデータ収集範囲は99.45%
- ※対象者は、管理監督者を除く職員・専任社員・嘱託です
- ※事業場外労働制および企画業務型裁量労働制対象者である職員の労働時間はみなし労働時間を適用しています

有給休暇取得率推移

	2008年度	2009年度	2010年度
男性	36.4%	36.9%	40.9%
女性	65.2%	65.3%	67.9%
男女計	50.8%	51.4%	53.4%

ボランティア休暇・休職取得者数推移

	2008年度	2009年度	2010年度
休暇*1	6人	5人	1人
休職*2	0人	0人	0人

*1 月2日以内かつ年間20日以内で、全社員が取得可能
*2 勤続4年以上の社員が6か月以上最長3年以内で取得可能

キャリア形成支援制度合格者数等推移

		2008年度	2009年度	2010年度
ジョブチャレンジ制度*1	公募ポスト	243人	98人	108人
	応募者	305人	80人	82人
	合格者	72人	31人	28人
ドリームチケット制度*2		13人	8人	10人

*1 社内公募制度
*2 一定の選考基準を充足した社員に対し、本人の異動希望を必ず実現する制度

企業内専門教育プログラム(損保ジャパン・プロフェッショナル大学*)受講者数推移

*損保ジャパンの能力開発体系の中核をなす企業内専門教育プログラム

2008年度	2009年度	2010年度
約9,200人	約8,700人	約8,800人

2010年度従業員満足度調査の結果

従業員満足度調査の回答者	18,784人
「職場環境に満足していると回答した従業員数(大いに満足、やや満足等を含む)」	14,398人
「満足」と回答した従業員の割合	76.7%

人権に関する研修の受講割合

2008年度	2009年度	2010年度
100%	100%	100%

※全従業員が対象となるCSR・人間尊重推進研修の実績です

社会的側面に関する情報

損保ジャパン社会貢献方針

損保ジャパンは、「良き企業市民」として社会とともに生きる企業をめざし、グループをあげて積極的に社会貢献活動を実践するとともに、グループ社員が個人として自主的に参加し行動する社会貢献活動を支援します。

〈2つの視点〉

1. 企業として行う社会貢献

損保ジャングループとして社会と幅広いステークホルダーに価値をもたらす、グループの企業価値向上にも資する、継続的な社会貢献活動を行います。

2. 社員ひとりひとりが行う社会貢献の支援

社員が社会活動に自主的に参加し行動するよう、マインド醸成と制度づくりに努めるとともに、「損保ジャパンちきゅうくらぶ」を中心とした社員のボランティア活動を支援します。

〈3つの重点分野〉

実績と成果を積み重ねてきた3分野を中心に取り組みます。

※「社員ひとりひとりが行う社会貢献」は分野を限定しません。

2002年10月22日制定

(公財) 損保ジャパン記念財団の社会福祉助成実績推移

事業名	2008年度		2009年度		2010年度	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
NPO法人設立資金助成	45団体	1,350万円	30団体	900万円	30団体	900万円
NPO基盤強化資金助成	11団体	957万円	12団体	1,075万円	13団体	1,000万円
自動車購入費助成	10団体	1,000万円	12団体	1,061万円	10団体	1,000万円
会議会合・国際交流	6団体	450万円	4団体	400万円	4団体	360万円
海外助成(2010年度に開始)	-	-	-	-	2団体	117万円
地域災害等緊急対策助成	-	-	-	-	2団体	150万円

(公財) 損保ジャパン環境財団の助成実績推移

事業名	2008年度		2009年度		2010年度	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
環境保全プロジェクト助成	4団体	120万円	10団体	300万円	10団体	298万円
学術研究助成	5件	205万円	5件	147万円	5件	150万円

2010年度「市民のための環境公開講座」開催実績

〈通常講座〉

パート1. 市民生活と環境問題の全体像

※講師肩書きは当時。敬称略

日程	テーマ	講師	
2010年7月6日	環境問題の変遷と今後の展望	岡島 成行	(公社)日本環境教育フォーラム 理事長
2010年7月13日	地球温暖化の現状と将来予測	江守 正多	(独)国立環境研究所 地球環境研究センター 温暖化リスク評価研究室 室長
2010年7月20日	地球環境問題の科学と政治	米本 昌平	東京大学先端科学技術研究センター 特任教授

パート2. 日本の文化と生物多様性の調和

日程	テーマ	講師	
2010年9月7日	経済・文化と生物多様性の調和 ～愛知名古屋COP10と日本に期待される役割～	香坂 玲	名古屋市立大学大学院経済学研究科 准教授
2010年9月14日	日本人の自然観～佛教と先祖教～	梶田 真章	法然院 貫主
2010年9月21日	生きものの多様性とつながり	中村 桂子	JT生命誌研究館 館長

パート3. 国際交渉の真実に迫る

日程	テーマ	講師	
2010年9月28日	気候変動問題をめぐる国際交渉	山田 彰	外務省 国際協力局参事官
2010年10月5日	地球温暖化問題の実情と国際合意の難しさ	池原 庸介	(財)世界自然保護基金ジャパン 気候変動プロジェクトリーダー
2010年10月19日	変わるか?日本の「国際会議ベタ」	竹内 敬二	朝日新聞 編集委員

パート4. NPO・NGOが動かす世界

日程	テーマ	講師	
2010年11月9日	NPOと企業の協働は社会を変えるか?	長沢 恵美子	一般社団法人日本経団連事業サービス 総合企画・事業支援室 室長
2010年11月16日	NGOが動かす世界 ～NGOと企業のパートナーシップ～	日比 保史	コンサベーション・インターナショナル アジア政策 担当バイスプレジデント 兼 日本プログラム代表
2010年12月7日	「不都合な真実」を超えて ～NPOの役割と新しいパートナーシップの台頭～	枝廣 淳子	環境ジャーナリスト ジャパン・フォー・サステナビリティ共同代表

〈野外講座〉

※講師肩書きは当時。敬称略

日程	テーマ	講師	
2010年9月26日	〈野外講座〉 身近な自然に学ぶ ～虫・鳥・植物の生き方に見る生物多様性～	安西 英明	財団法人日本野鳥の会 主席研究員
		杉浦 忠機	日野の自然を守る会 副会長

受講者数推移

	2008年度	2009年度	2010年度
年間延べ参加者数	1,511人	1,252人	1,394人

「環境リスク管理と予防原則」出版記念シンポジウム

※講師肩書きは当時。敬称略

日程	テーマ	講師	
2010年10月29日	『環境リスク管理と予防原則』 出版記念シンポジウム	基調講演	
		植田 和弘	京都大学大学院経済学研究科・同地球環境学堂 教授
		分業別報告	
		大塚 直	早稲田大学大学院法務研究科・同法学部 教授
		鷺谷 いづみ	東京大学大学院農学生命科学研究科 教授
		高村 ゆかり	龍谷大学法学部 教授
		関 正雄	株式会社損害保険ジャパン理事 CSR統括部長
		コメンテーター	
		小林 光	環境省 環境事務次官
		榎本 晃章	東京電力株式会社 顧問
		奥村 彰	住友化学株式会社 レスポンシブルケア室 兼 気候変動対応推進室主幹

2010年度 損保ジャパンCSOラーニング制度実績

派遣先CSOと学生数(40団体・70人)

関東地区

	CSO名	人数
1	アサザ基金	3
2	ECOPLUS	2
3	オイスカ	1
4	オーシャンファミリー	1
5	環境エネルギー政策研究所	2
6	環境文明21	2
7	共存の森ネットワーク	1
8	国際自然大学校	1
9	コンサベーション・インターナショナル	1
10	シーズ・市民活動を支える制度をつくる会	1
11	持続可能な開発のための教育の10年推進会議(ESD-J)	2
12	ジャパン・フォー・サステナビリティ	2
13	JUON NETWORK	1
14	樹木・環境ネットワーク協会	1
15	新宿環境活動ネット	2
16	WWFジャパン	2
17	日本環境教育フォーラム	2
18	日本自然保護協会	2
19	バードライフ・アジア	2
20	パブリックリソースセンター	1
	関東地区計	32

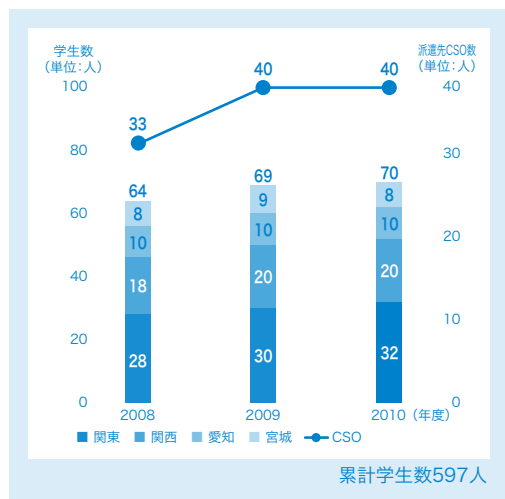
関西地区

	CSO名	人数
1	愛のまちエコ倶楽部	2
2	安曇川流域・森と家づくりの会	2
3	大阪自然環境保全協会	2
4	大阪みどりのトラスト協会	1
5	環境市民	3
6	気候ネットワーク	3
7	京都モデルフォレスト協会	1
8	地球環境と大気汚染を考える全国市民会議事務局	1
9	日本ウミガメ協議会	2
10	びわこ豊穡の郷	1
11	こども環境活動支援協会	2
	関西地区計	20

愛知地区

	CSO名	人数
1	オイスカ中部研修センター	3
2	地域の未来・支援センター	2
3	中部リサイクル運動市民の会	2
4	パートナーシップサポートセンター	1
5	藤前干潟を守る会	2
	愛知地区計	10

派遣先CSO数と学生数の推移



宮城地区

	CSO名	人数
1	仙台いぐね研究会	2
2	環境会議所東北	2
3	水・環境ネット東北	2
4	みやぎ・環境とくらし・ネットワーク	2
	宮城地区計	8

損保ジャパンCSOラーニング制度10周年記念シンポジウム

※講師肩書きは当時。敬称略

日程	テーマ	講師
2010年9月18日	<ul style="list-style-type: none"> ・記念講演：インターンシップの可能性を確認する ・パネルディスカッション：CSOラーニング制度の過去・現在・未来 	記念講演
		川北 秀人 IIHOE代表者
		パネリスト
		加藤 三郎 NPO法人環境文明21 代表理事
		吉野 奈保子 NPO法人共存の森ネットワーク 事務局長
		宮城 治男 NPO法人ETIC. 代表理事
		加雅屋 拓 NPO法人NPOコミュニケーション支援機構 代表理事
		伊藤 愛理 NPO法人地域の未来・支援センター
		コーディネーター
		酒井 香世子 損保ジャパンCSR・環境推進室 室長

2010年度 損保ジャパン東郷青児美術館での「対話による美術鑑賞教育事業」実施状況

展覧会名		参加人数
<ul style="list-style-type: none"> ● モーリス・ユトリロ展 パリを愛した孤独な画家 ● トリック・アートの世界展 だまされる楽しさ ● ウフィツィ美術館自画像コレクション 巨匠たちの「秘めた素顔」1664-2010 ● 損保ジャパン東郷青児美術館コレクション 所蔵作品展 ● 損保ジャパン東郷青児美術館 大賞受賞記念 梶田伸也展 ● 第30回損保ジャパン美術財団 選抜奨励展 	新宿区小中学校 美術鑑賞教育支援	36校 (小学29校、中学7校) 1,997人
	社会人の 対話による鑑賞会	42人

区内の36校1,997人の小中学生が休館日に美術館を訪れ、地域のボランティアの方と「作品をよく見て、感じて、考えたこと」を対話しながら作品を鑑賞しました。また社会人を対象とした対話型美術鑑賞教育も開催しました。

「ちきゅうくらぶ社会貢献ファンド」*の運営状況推移

*社員有志が、毎月の給与から一口100円以上の任意金額を寄付し、社員のボランティア組織「ちきゅうくらぶ」が行う社会貢献活動などに役立てるファンド

	2008年度	2009年度	2010年度
社員参加人数	6,068人	6,346人	7,453人
一人あたり平均参加額	230円	228円	215円
ファンド収入総額(前期繰越金を含む)	2,273万円	2,390万円	2,386万円

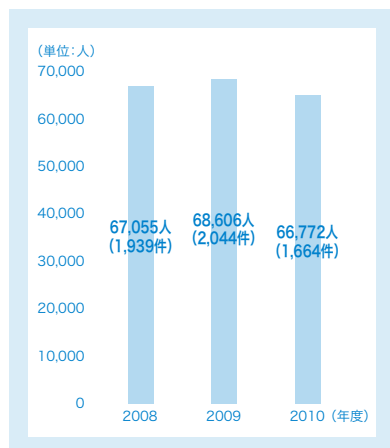
2010年度「ちきゅうくらぶ社会貢献ファンド」の支出内訳

地区活動支援	504,704円
NPOなど団体支援	5,550,000円
広域大規模災害支援	5,700,000円
財団を通じたNPO等への寄付 (損保ジャパン記念財団、損保ジャパン美術財団、損保ジャパン環境財団への寄付。 (「損保ジャパンCSOラーニング制度」や福祉団体の基盤強化などに活用)	8,000,000円
事務経費(振込手数料、印刷代ほか)	488,775円
次期繰越金	3,620,080円
合計	23,863,559円

2010年度 社員のボランティア組織「ちきゅうくらぶ」活動実績

活動内容	件数	備考
車いすの清掃・整備	42	代理店と一緒に高齢者・障がい者施設で車いすの清掃・整備
自然保護活動	22	各地域にて植林・間伐作業、竹林整備活動や霞ヶ浦にアサザを植える活動など
手話でのボランティア	3	手話コーラス隊によるコーラス公演や手話勉強会など
人形劇「稲むらの火」	3	防災人形劇「稲むらの火」の公演
清掃活動	74	
ウォーキング・マラソン等スポーツボランティア	14	スポーツイベントにてボランティア
障がい者パソコン教室、打ち水、手芸ボランティアなど	36	地域で企画した活動など
フェアトレード販売、バザー	14	作業所やフェアトレード商品、社員から収集した品物などの販売
寄付・献品	52	
献血・ピンクリボン運動	22	
収集・寄付	92	使用済み切手、プリペイドカードなどの収集・寄付
合計	374	

損保ジャパンの交通安全コンサルタントによる「自動車防災サービス」受講者数の推移



自動車事故防止の専門家である31人の交通安全コンサルタントが、講習会などの防災サービスを通じて、全国の企業の自動車事故防止活動のお手伝いをしています。

2010年度「お客様の声」を経営トップに伝える仕組みの実施状況

VOC*委員会の開催状況	当社PT-R施策お客様の声にもとづく効果検証や、苦情対応態勢の構築・確保に係る基本方針の改定などについて協議するなど、計4回開催
取締役会への報告状況	苦情の受付・対応状況の報告など、計3回実施のほか、ISO10002 (苦情マネジメントシステムの国際規格)のマネジメントレビューとして2010年度の苦情対応に係る取り組みと苦情受付・対応状況の総括、および2011年度の取り組み方針について決議

*[VOC]Voice of Customer:お客様の声

損保ジャパンに寄せられるお問い合わせ、ご意見、苦情といったあらゆる「お客様の声」を会社経営に活かすため、2007年度から、経営陣をメンバーとした「VOC委員会」を設置し、商品・サービス・業務の改善に向けた取り組みを強化しています。

お客さまからの苦情受付件数

苦情の区分	2008年度	2009年度	2010年度
契約・募集行為	13,401件	18,719件	47,895件
契約管理・保全・集金	12,101件	18,606件	49,361件
保険金	12,828件	17,051件	24,628件
その他	5,153件	8,277件	25,909件
合計	43,483件	62,653件	147,793件

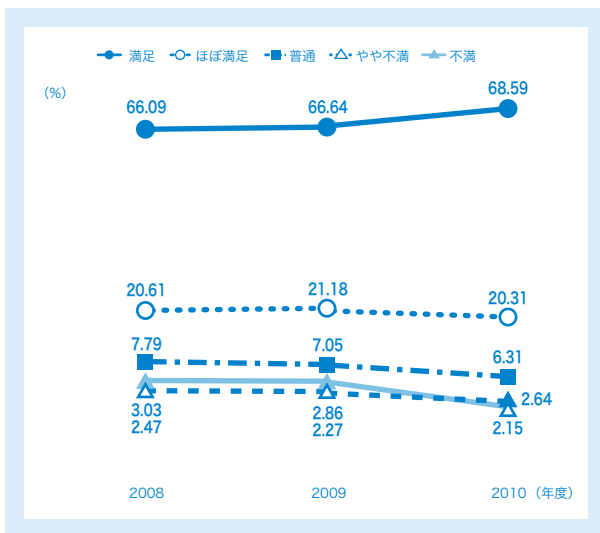
※苦情として取り扱う範囲(拡大後):損保ジャパンの事業活動全般に対してお客さまが当社に不満足を申し出られたものです

2010年度はコールセンター(カスタマーセンターなど)において、オペレータ向け研修やお客さまの声受付入力システムの改修などを通じて、苦情・ご不満の受け止めが定着してきたことなどにより、受付件数が大幅に増加しています。

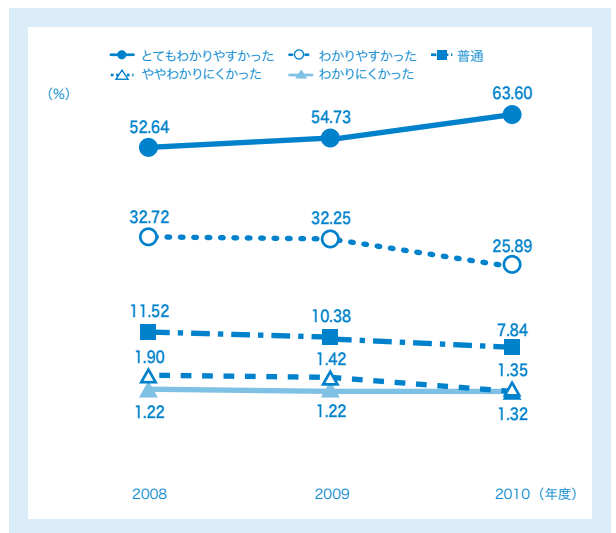
お客さま満足度 (CSI) 調査結果の推移

損保ジャパンでは、事故対応サービスにおけるお客さま満足度の定量的把握を行い、その品質向上に活用するため、お客さま満足度 (CSI) アンケートを実施しています。

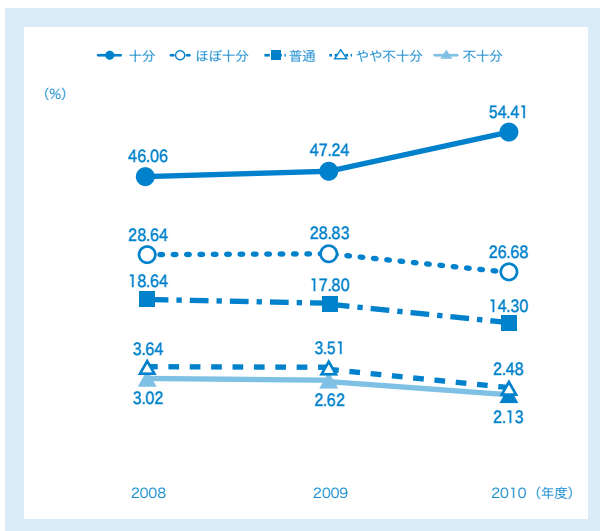
● 今回の損保ジャパンの対応全般についてご満足いただけましたか？



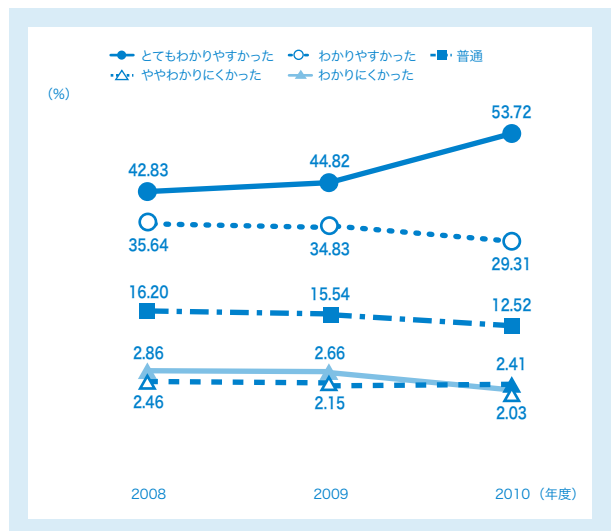
● お客さまのご連絡を受けた者の説明はいかがでしたか？



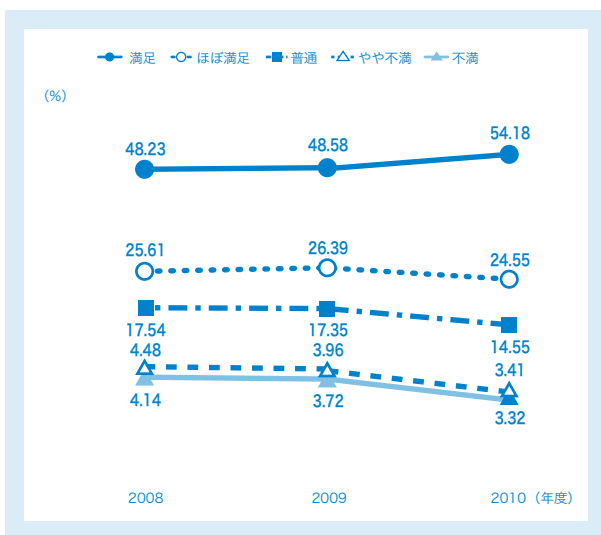
● お客さまがご加入されているご契約全般について、お客さまのご連絡を受けた者の説明にご満足いただけましたか？



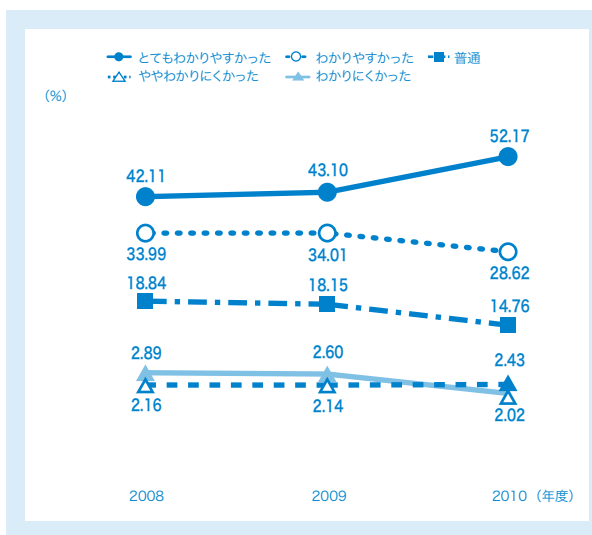
● お支払までの流れについて、当社担当者 (または代理店) の説明にご満足いただけましたか？



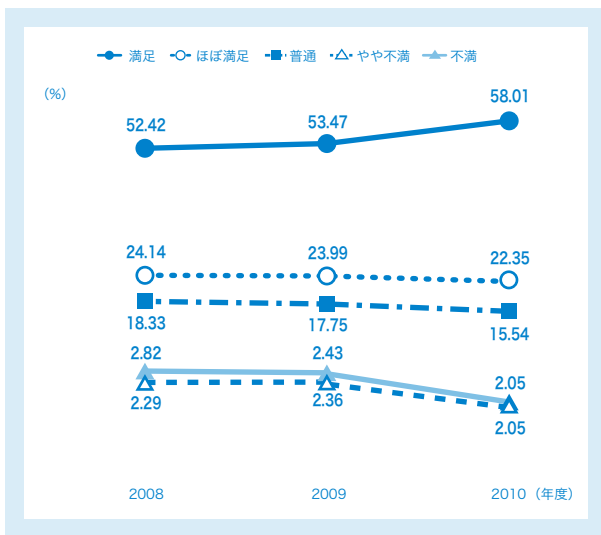
●当社担当者(または代理店)からの、途中経過のご連絡にご満足いただけましたか？



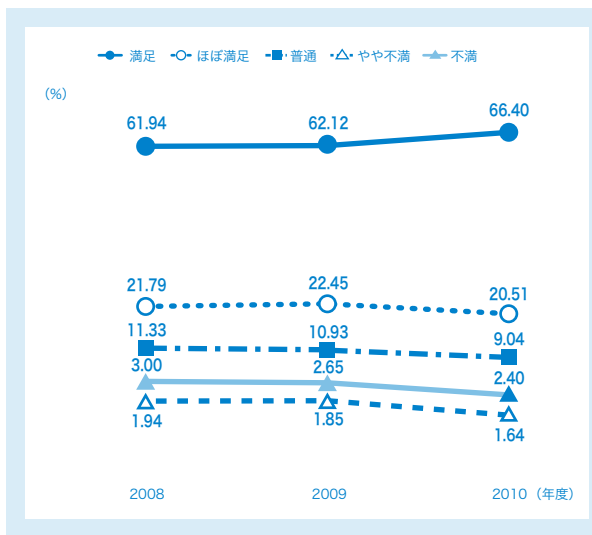
●保険金お支払い内容について、当社担当者(または代理店)の説明にご満足いただけましたか？



●保険金お支払までの日数についてご満足いただけましたか？



●お客さまに対する、当社担当者(または代理店)の態度や話し方、気配りにご満足いただけましたか？



ガバナンスに関する情報

取締役会をはじめとする各種統治機関の活動回数、構成員の参加状況

		2008年度	2009年度	2010年度
取締役会	開催回数*1	18回	18回	15回
	構成人数*2	13人	13人	13人
	(うち社外取締役人数)	2人	2人	2人
	社外取締役の平均出席率	92.9%	94.4%	84%
	社外監査役の平均出席率	80.4%	82.4%	88%
監査役会	開催回数	13回	12回	13回
	構成人数	5人	5人	6人
	(うち社外監査役人数)	3人	3人	4人
	社外監査役の平均出席率	84.8%	85.3%	88%
業務監査・コンプライアンス委員会*3	開催回数	6回	6回	4回

*1 書面決議は除く

*2 年度末時点

*3 委員の過半数および委員長は社外役員で構成

コンプライアンスに関する内部監査の実施状況推移

		単位:延べ監査実施回数		
		2008年度	2009年度	2010年度
本社部門	本社各部・室	14	15	9
	海外拠点	12	11	5
	国内グループ会社	8	9	6
営業部門	国内営業拠点	622	626	635
	代理店	3,012	3,011	2,522
SC*部門		432	475	495

*SC:全国の事故対応サービスセンター

企業倫理に関する方針、行動基準・行動規範などの遵守、法規制の遵守などに係わる監査項目を設け、左記のとおり実施しています。営業・SC部門は、全部支店・課支社に対して監査を実施しています。

保険金等審査会実施状況

保険金お支払いの公正・適切性を確保するために、2006年9月から弁護士・医師・学識経験者・消費者団体の代表者などの社外委員で構成する「保険金等審査会」を設置しています。審査会では、高度な法的・医学的判断、約款*解釈を要する保険金支払い事案の事前・事後検証を実施しています。また、より多くの事案について保険金支払審査を実施するため、弁護士などで構成する「保険金等審査会部会」を別途開催し、公正・適切な保険金支払いに努めています。

*約款：保険契約の内容をあらかじめ定めたもの

開催回数

	2008年度	2009年度	2010年度
保険金等審査会	6回	6回	5回
保険金等審査会部会	81回	78回	60回
開催回数計	87回	84回	65回

審議件数

	2008年度	2009年度	2010年度
お支払いに該当すると判断した事案	24件	14件	11件
お支払いに該当しないと判断した事案	346件	200件	120件
審議件数計	370件	214件	131件

2010年度 審議事案の主な内容

判断のポイント	保険の種類	事案概要と審議結果
故意・偶然性の判断	自動車保険	自動車で行方不明中に海に転落し、死亡された被保険者のご遺族より保険金の請求をいただきました。事故状況などについて調査したところ、交通事故によって偶然発生したものでないことが判明したため、保険金のお支払いに該当しないと判断いたしました。
事故と死亡との因果関係の判断	傷害保険	転倒しているところを発見され、死亡された被保険者のご遺族より保険金の請求をいただきました。事故発生状況や死亡原因等を調査したところ、事故と死亡との因果関係があることが判明したため、保険金のお支払対象と判断いたしました。
外来性の判断(入浴中の事故)	傷害保険	入浴中に死亡された被保険者のご遺族より保険金の請求をいただきました。事故発生状況や既往症などについて調査したところ、死亡原因は内因性の疾患であり、外来性が判明したため、保険金のお支払いに該当しないと判断いたしました。