

CSR Report 2004

企業の社会的責任報告書

社会の一員として支持される企業であるために

駿河台ビル屋上庭園 屋上緑化率48.1%(千代田区平均1.4%)



トップメッセージ

誰からも信頼され、すべての
社員が誇りに思える企業を目指して



取締役会長
最高経営責任者

取締役社長
最高経営責任者
(CSR委員会委員長)

井口武雄

植村裕之

三井住友海上グループは、「保険・金融サービス事業を通じて、世界に安心と安全をとどけ、豊かな社会づくりに貢献します」という経営理念を定め、目指す企業像として「お客さま・株主・代理店・社会から高く評価され、信頼される保険・金融グループ」を掲げています。三井住友海上グループの主たる事業である保険事業は、相互扶助制度という特性から、その運営に高いレベルの公平さと公正さが求められます。また、企業や個人の不測の損失の補てんや、リスクの軽減や解決に向けた支援をととして、経済社会の安定に貢献するという、その社会性・公共性の高さも、CSRに通じております。このように、三井住友海上グループにおけるCSRへの取り組みは、事業の根源に由来するものといっても過言ではありません。

三井住友海上グループの創立直後^{*}に、若手社員を中心とするプロジェクトチーム「未来フォーラム2010」を立ち上げ、2010年の三井住友海上グループのあるべき姿について提言を求めたところ、「CSRの考え方を根底に置く新しい企業文化を創り上げ、2010年には『CSRといえば三井住友海上』という評価を得ていることを目指したい」との提言がなされました。現在、三井住友海上グループにおいては、CSR取り組みを最も重要な経営課題の一つと位置づけ、その全社的展開を進めていますが、それは、このような若手社員の思いに応え、三井住友海上グループの価値を損なうことなくさらに拡大して次代に引き継いでいくことこそ、経営者として果たすべき重要な義務であると考えているからです。

CSRの取り組み、それは、すべてのステークホルダーから高い信頼を得て、三井住友海上グループの持続的発展に向けた活動であり、また、グループがどのように社会に貢献しているかをすべての社員が再確認していく活動でもあります。地道で時間のかかる活動ですが、誰からも信頼され、すべての社員が誇りに思える三井住友海上グループを創り上げるための近道であると確信しています。

ここに「三井住友海上CSRレポート2004」をおとどけします。このレポートには、三井住友海上グループが取り組んでいるCSRについて、今後の課題なども含め記載してあります。

透明性を重視して、わかりやすい記載を心がけました。おそらく、まだ不十分な点、至らない点も少なくないと思います。

皆さまのご批判やご意見を仰ぎながら、より優れた内容のレポートを目指していきたいと考えています。三井住友海上グループとすべてのステークホルダーの皆さまとの双方向のコミュニケーションの一環として、ご高覧いただき、率直なご意見を頂戴できれば幸いです。

^{*} 2001年10月、当時の三井海上火災保険(株)と住友海上火災保険(株)が合併して三井住友海上火災保険(株)が誕生。当社ではこれを「新会社の『創立』」と呼んでいます。

編集方針

本報告書は三井住友海上にとって初めての「CSRレポート」です。単に取り組みや現状を記載するのではなく、私たちがCSR(企業の社会的責任)について、どのように考え、どのように社会的責任を果たそうとしているのかの「ビジョン」を、私たちと関わりのあるさまざまな立場の方々にお伝えするため、以下の基本方針のもと、作成しました。

「三井住友海上グループ行動憲章」*に基づき、「お客さま、株主、代理店、取引先(委託先、購入先等)、社員、地域社会・国際社会、環境への責任」について、三井住友海上グループの考え方、取り組みの現状、そして今後の課題を掲載しました。

*現在、内容の一層の充実に向けて検討を重ねており、最終的には2004年10月に確定する予定です。

現状をできるだけ実績データにより数値化し、マイナス情報も開示するように努めました。目標値がある場合はそれを掲載しました。

三井住友海上のCSRを推進するのは、経営トップと社員一人ひとりであるため、各部門のCSR推進担当者のメッセージを掲載しました。

“CSRは戦略的投資である”という認識に立ち、そのコストと効果を定量的に計測し、「CSR会計」としてまとめ、開示しました。

三井住友海上グループと社会との関わりを事例を通じて身近にご理解いただくため、CSRの実践例として「高齢社会と保険」「タイのモータリゼーションと保険」「三井家と住友家の歴史から探るCSRのルーツ」を掲載しました。

読者の皆さまにとって信頼できる情報を誠実にお伝えするため、以下の中立的なガイドラインを参考にしました。

- ・環境省『環境報告書ガイドライン2003年度版』
- ・(社)経済同友会『「市場の進化」と社会的責任経営 - 企業の信頼構築と持続的な価値創造に向けて - 』
- ・GRK(Global Reporting Initiative)『GRIサステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002』

掘り下げた内容とするため、掲載項目を絞りました。全体の網羅的内容や財務面の詳細な情報は、ディスクロージャー誌『三井住友海上の現状2004』をご覧ください。

<http://www.ms-ins.com/ir/disclosure/index.html>

千葉商科大学政策情報学部藤江俊彦教授から、第三者の目から見た三井住友海上グループの取り組みに関するご意見・アドバイスとして「第三者意見書」をいただきました▶p52。

[対象期間]

2003年度(2003年4月～2004年3月)

一部2004年4月以降の活動も掲載しています

[対象範囲]

三井住友海上火災保険株式会社

一部グループ会社の活動も掲載しています

[次回発行]

2005年8月予定

目次

トップメッセージ

- 01 編集方針・目次
- 02 経営理念・目指す企業像
- 03 会社概要・グループ概要
- 04 三井住友海上グループの経営
- 06 CSRの実践1:高齢社会と保険
「世界一の長寿国に安心の社会・豊かな未来を」
- 08 CSRの実践2:タイのモータリゼーションと保険
「経済成長と安全の共生に願いを込めて」
- 10 三井住友海上グループのCSRの原点とその推進体制
- 12 三井住友海上グループ行動憲章
- 13 私たちを支えてくださる皆さまへの責任
- 14 お客さまへの責任
- 18 株主への責任
- 22 代理店への責任
- 26 取引先への責任
- 28 社員とその家族への責任
- 32 地域社会・国際社会への責任
- 36 地球環境への責任
- 44 CSR会計
- 48 三井家と住友家の歴史から探るCSRのルーツ
- 50 用語解説 / 2004 アテネ・オリンピック
- 52 第三者意見書
- 53 私たちのCSR宣言

[予想および見通しに関する注意事項]

本資料に記載の内容のうち、歴史的事実でないものは、三井住友海上(以下、当社)の将来に関する計画や戦略、業績に関する予想および見通しであり、現時点で把握可能な情報から得られた当社の判断に基づいています。実際の業績は、さまざまな不確定要素により、これらの業績見通しと大きく異なる結果になり得ますことをご承知おきください。

実際の業績に影響を及ぼし得る要素には、(1)事業領域を取り巻く経済動向、(2)保険業界における競争激化、(3)為替レートの変動、(4)税制など諸規制の変更、などを含みます。

経営理念

保険・金融サービス事業を通じて

世界に安心と安全をとどけ 豊かな社会づくりに貢献します

最高の商品とサービスを提供し お客様の満足を実現します

持続的な業績向上を目指し 株主の信頼と期待に応えます

目指す企業像

1. 損害保険・生命保険事業をコアとし、金融サービス、
リスク関連サービス事業をダイナミックに展開する保険・金融グループ
わが国損保No.1の成長性・収益性・規模の実現
積極的な海外戦略に基づくグローバルな展開
2. お客様・株主・代理店・社会から高く評価され、
信頼される保険・金融グループ
3. 社員の創造性があふれ、活力みなぎる、
若々しくイノベーティブな保険・金融グループ

総合的なグループ力で 生活やビジネスのあらゆる場面でお客さまをサポートします

生命保険事業

三井住友海上きらめき生命保険(株)
<http://www.ms-kirameki.com>
 合理的な遺族保障を提案する「無解約返戻金型収入保障保険」のほか、市場金利の上昇に応じ保険金額が増加する「MS終身」を新しく品揃えに加え、お客さま一人ひとりのニーズにお応えできる生命保険商品とサービスをご提供します。

三井住友海上シティインシュアランス生命保険(株)
<http://www.msiciti-life.com>
 三井住友海上グループが培ってきた長年の信頼と実績、シティグループの米国における実績とノウハウを結集し、保険の魅力と資産運用の醍醐味を合わせ持った変額個人年金商品を専門にご提供します。

金融サービス事業

三井住友アセットマネジメント(株)
<http://www.smam-jp.com>
 「年金運用」「投資信託運用」「保険資産運用」の3分野を事業の柱とした国内最大級の資産運用会社です。お客さまの多様な運用ニーズに応じて、豊富なメニューから質の高いプロフェッショナルな運用サービスをご提供します。

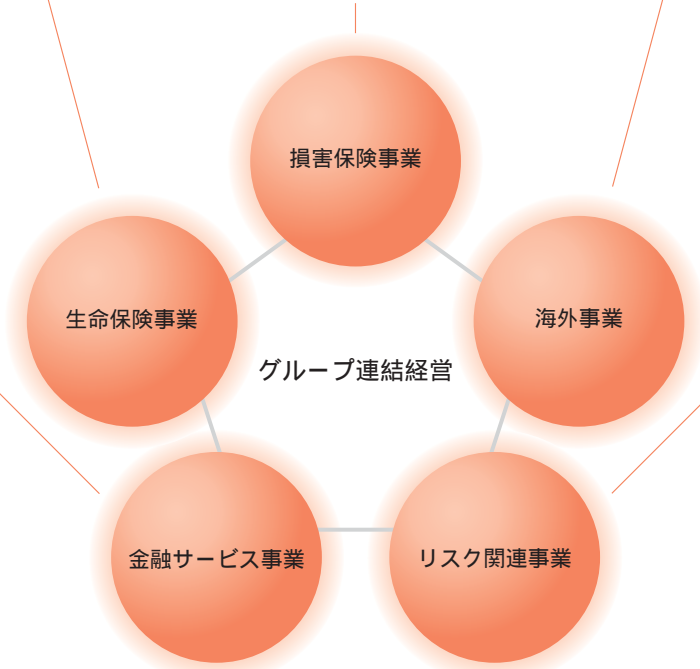
三井住友海上キャピタル(株)
<http://www.msivc.co.jp>
 次世代の日本経済を担うベンチャー企業を発掘し、資金面だけでなく育成支援も併せて行う「企業育成型投資」に重点を置くベンチャーキャピタルです。

損害保険事業

三井住友海上火災保険(株)
<http://www.ms-ins.com>
 補償内容・サービスを追究した自動車保険「MOST(モスト)」、家計向け最上級火災保険「ホームピカイチ」、高まる医療・介護ニーズに対応した医療保険「Viv(ヴィヴ)」など、最高品質の商品・サービスをトップクラスの拠点・代理店ネットワークを通じ、ご提供します。

海外事業

海外事業では、長年にわたる国際業務の経験を活かし、成長著しいアジア各国を中心に国内損保最大級の37カ国・59拠点の海外ネットワークを展開し、多様なリスクに対応する商品・サービスをご提供します。



リスク関連事業

(株)インターリスク総研
<http://www.irric.co.jp>
 わが国最大級のリスクマネジメント専門コンサルティング&シンクタンク会社。これまで培ったノウハウや経験を基盤として「プロフェッショナル」による高度で良質なコンサルティングサービスをご提供します。

三井住友海上ケアネット(株)
<http://www.msk-carenet.com>
 介護付有料老人ホーム(「ゆうらいふ横浜」)、居宅介護支援、訪問介護事業など、超高齢社会の到来に向け、総合的に介護サービスをご提供します。

アメリカン・アプレーザル・ジャパン(株)
<http://www.american-appraisal.co.jp>
 伝統と経験に培われた評価手法を用いて、不動産、什器などの動産からブランド・特許などの無形資産まで、世界標準の資産評価サービスをご提供する専門会社です。

会社概要 [2004年3月31日現在]

社名: 三井住友海上火災保険株式会社
 本店所在地: 東京都中央区新川二丁目27番2号
 設立: 大正7年(1918年)10月21日
 資本金: 1,395億9,552万円
 代理店数: 78,057店
 従業員数: 13,930人

国内・海外ネットワーク [2004年7月1日現在]

国内ネットワーク	海外ネットワーク
営業ネットワーク	海外部支店 / 総事務所.....13
本部.....19	海外事務所.....43
営業部支店.....126	子会社 / 関連会社.....55
営業課支社.....713	
損害サービスネットワーク	
部支店.....22	
損害サービスセンター.....264	

三井住友海上グループの経営

コーポレートガバナンスの強化は重要な経営課題

当社は、「コーポレートガバナンスの強化」を重要な経営課題の一つとして捉えており、2カ年中期経営計画「MS WAVE II（エムエス・ウェイブ・トゥー）」において重要項目として位置づけ、その推進に積極的に取り組んでいます。経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、長期的な安定と発展を実現するため、透明性と牽制機能を備えた経営体制を構築することにより、引き続き、企業価値の向上に努めていきます。

監査機能の強化・積極的な情報開示でガバナンスを向上

当社は監査役制度を採用していますが、監査役の監査機能の強化、積極的な情報開示などを通じ、ガバナンスの向上に向けて取り組んでいます。

取締役については、事業年度ごとの経営責任を明確にするとともに、経営環境の変化に機動的に対応できる経営体制を構築するため、任期を1年とし、加えて、活発な論議のもとで迅速かつ的確な意思決定ができるよう、取締役の人数を適正化しています。

また、執行役員制度を導入し、経営全般にわたる重要事項の

意思決定および監督を担う「取締役会」と取締役会の決定した経営方針に従い会社業務を執行する「執行役員」の役割分担を明確にした経営体制を構築しています。

各機関の設置により経営の透明性・健全性を高める

取締役会

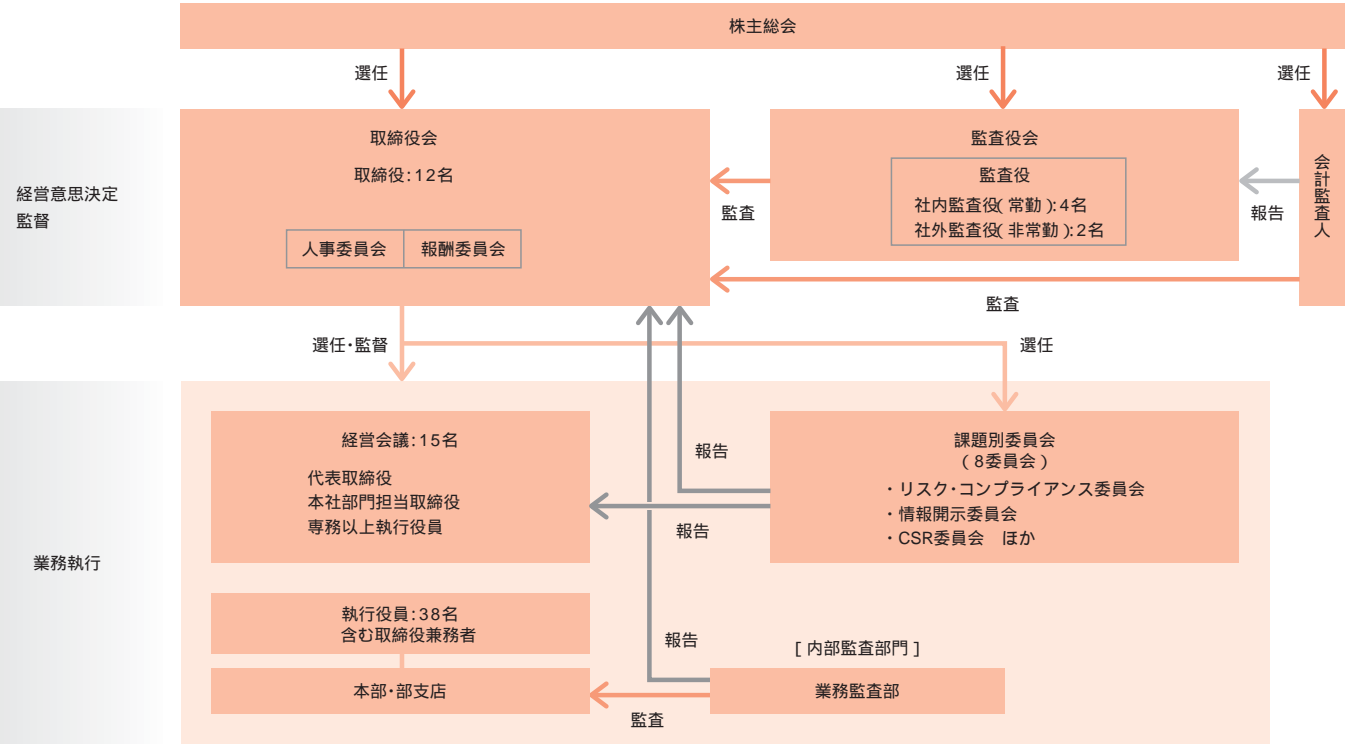
取締役会は、会社およびグループの経営戦略、資本政策等の経営戦略上重要な事項を論議・決定するとともに、取締役、執行役員の職務の執行を監督しています。

また、透明性の確保のために、取締役会の内部委員会として、人事委員会および報酬委員会を設置しています。人事委員会は、取締役会の委嘱を受け、取締役および執行役員の候補者の選任ならびに解任・昇格等について取締役会に助言を行っています。報酬委員会は、取締役会の委嘱を受け、取締役および執行役員の評価ならびに報酬等職務の対価等について取締役会に助言を行っています。

経営会議

経営方針、経営戦略等、会社およびグループの経営、事業の遂行に関する重要な事項について協議するための機関として、経

コーポレートガバナンスの体制



営会議を設置しています。経営会議のメンバーは、代表取締役、本社部門担当取締役および専務以上の執行役員計15名で構成されています。

監査役・監査役会

監査役は、取締役会および経営会議等の重要な会議に出席するなど、取締役の職務の執行を監査しています。監査役会は、常勤監査役4名、非常勤監査役(社外監査役)2名で構成され、監査に関する重要な事項の報告を受け、協議、決定を行っています。

その他の機関

業務執行上の経営的重要事項に関する協議および関係部門の意見の相互調整を図ることを目的に、課題別委員会を設置しています。主な委員会は以下のとおりです。

▼リスク・コンプライアンス委員会

リスク管理およびコンプライアンスに関する方針・計画等の企画・立案、実施状況・推進状況の監視、重要事項の協議・調整等を行い、全社的かつ総合的なリスク管理およびコンプライアンスの推進・徹底を図っています。

▼情報開示委員会

公正な財務情報および非財務情報の報告を担保する業務プロセスについて、情報開示ルールの有効性評価と実効性向上への対応を行い、開示情報の適切性を検証しています。

▼CSR委員会

CSRという新たな概念に基づき、当社の取り組みの全体バランスの最適化・レベルアップと総合的な進捗管理を行い、活動の定着と継続および社内外への発信による当社グループの企業価値向上・持続的発展を目指しています

「」。

リスク管理とコンプライアンスを一体で推進・徹底

当社グループがさらされているさまざまなリスクに対して、個別のリスクごとの管理を行うとともに、各リスクの管理を統括し、全社横断的なリスク管理を実行することを目的として、取締役会が「グループリスク管理基本方針」を制定し、リスク管理態勢全般の監視・監督を行っています。そして、当社グループが抱えるリスクを保険引受リスク、資産運用リスク、流動性リスク、事務リスク、システムリスク、その他リスクに分類し、個別のリスクごとに管理を行っています。

また、コンプライアンス(法令等遵守)については、取締役会が、基本方針および「コンプライアンス・マニュアル」を定め、実践計画「コンプライアンス・プログラム」を各年度ごとに策定しています。

経営の健全性を維持するための社内外の監査

当社では、業務遂行状況、内部管理態勢および経営管理態勢の妥当性と効率性を検証・評価する内部監査部門として、業務監査部を設置しています。業務監査部では、経営課題に的確に対応した内部監査を通じて内部管理に関する課題を提起することにより、コーポレートガバナンスの強化に寄与することを基本方針に掲げ、グループ会社を含む各組織に対して内部管理プロセスの機能状況を重視した内部監査を行っています。そして、その結果は定期的に取り締役に報告するなど牽制機能の充実に図っています。また、商法特例法および証券取引法に基づく会計監査人による外部監査を受けています。

▶ディスクロージャー誌

「三井住友海上の現状2004」

<http://www.ms-ins.com/ir/disclosure/index.html>

世界一の長寿国に 安心の社会・豊かな未来を

日本は、世界に類を見ない早さで高齢化が進展し、
今や65歳以上の高齢者が総人口に占める割合は20%に届こうとしています。
2050年にはその割合が35%に達し、国民の3人に1人が65歳以上の高齢者となる、
本格的な超高齢社会の到来が目前に迫っています。
平均寿命が延びるにつれ、年金・医療・介護といった公的社会保障制度の問題など、
高齢社会を取り巻く不安要素も増大しつつあります。
一人でも多くの人々が安心して暮らせる、より豊かな社会を築くために、
三井住友海上グループが提供し得るものは、損害保険だけではありません。

介護付有料老人ホーム「ゆうらいふ横浜」
(土地・建物は賃貸です)

高齢化の進展に向け地域に根ざした取り組み

「余裕ある夫婦の老後生活に必要なと思う金額は月36万円」
「介護に必要なと思う金額は月23万円」。2004年3月に池袋
サンシャインシティで開かれた「第14回シルバーサービス展」主
催：(社)シルバーサービス振興会「で私たちが調査した結果です。
この総合展示会は、公的介護保険制度のスタートより10年前から
開催され、私たちも毎年参加しています。お客さまの生の声を聞き、
何ができるかを考え続けること。それが、私たちの高齢社会への
対応の原点です。

1995年9月、私たちの想いはひとつの形になりました。三井住
友海上ケアネットによる介護付有料老人ホーム「ゆうらいふ横浜」
の開設です。横浜市都筑区に立地し、全126室・134名の入居定
員を擁するこの施設は、都市再生機構シニア住宅の提携介護施
設でもあり、高齢社会に向けた街づくり、社会づくりの先駆けとな
るモデルとなりました。こうした施設の運営を通じて得た経験に
より、高齢社会への本格的な対応の必要性を痛切に感じるること
となりました。

そして現在では、介護施設の運営だけでなく、横浜・名古屋など
で訪問介護、居宅介護支援の各事業を展開するに至っています。
こうしたサービスの利用者は延べ5,000人を超え、事業者として
公的制度に積極的に関わるとともに、地域との一体感を高め、地
域に根ざした活動となっています。

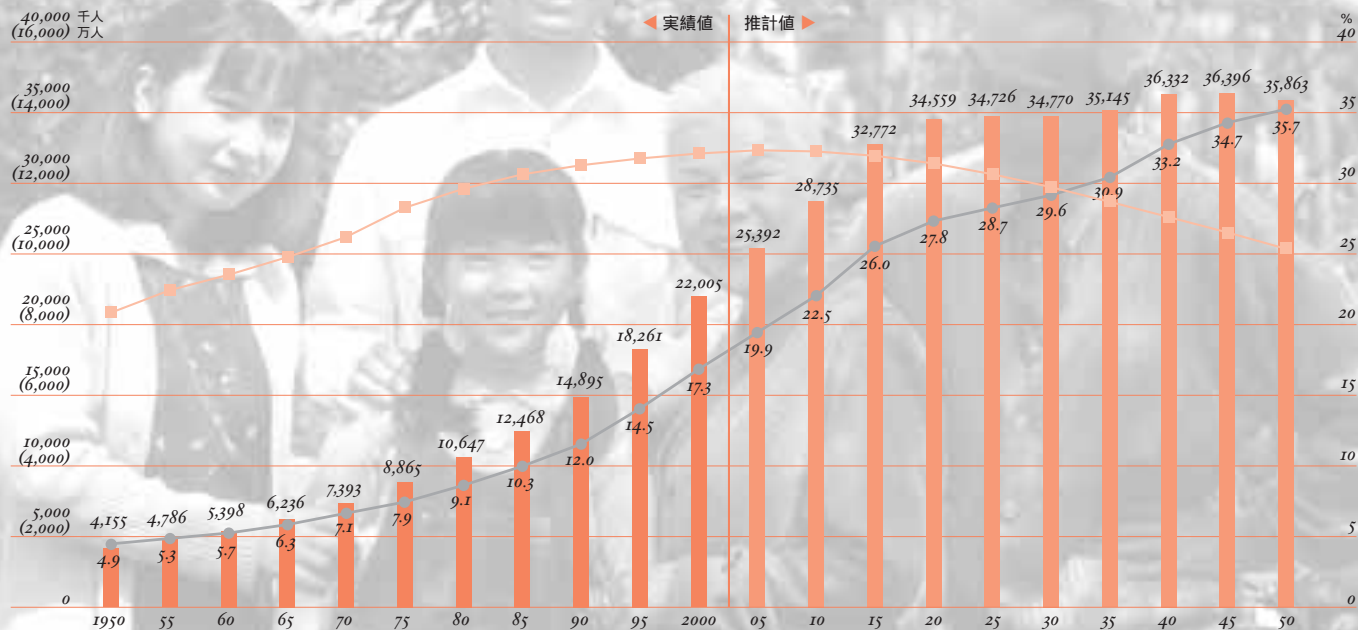
お客さまから選ばれ・信頼される介護事業者としての三井住友
海上グループの一面がここにあります。

高齢社会へのさまざまな貢献

三井住友海上グループの高齢社会への対応は介護事業だけ
ではありません。1975年設立の三井住友海上福祉財団は、主とし
て損害保険事業に関連の深い交通事故や各種災害に関する研
究・出版の助成を実施していましたが、本格的な高齢社会の到来
を重視し、1991年から助成対象を高齢者福祉に関する分野へ拡
大しました。「高齢者の転倒予防に関するシステム整備の研究」サ
クセスフルエイジングを成し遂げた長寿者の研究」など、毎年高
齢者福祉に寄与し得る研究に助成を実施し、1991年からの累計助
成額は4億9,863万円にのびります。

例えば「転倒予防の研究」は、高齢者の転倒・骨折・寝たきり
の連鎖を絶つため、転倒・骨折の実態を探り、転倒予防のための
測定・評価、具体的な運動法や生活指導を検討するものです。そ
のプログラムは居住地域や特性の異なる高齢者に適用して普遍
性・汎用性を検討し、病院での1日転倒予防教室・指導者育成など
を通じ「転倒予防教室」の国内外への普及を図っていくものです。
転ばない体づくりのプログラムを普及させていくことは、寝たきり
や痴呆の予防、ひいては医療費の削減にもつながるのです。

また、グループ会社のインターリスク総研では、リスクマネジメ
ントの専門会社として、福祉・医療分野の調査研究を行っています。
特に社会保障制度を中心とする高齢社会・成熟社会が抱える問
題・課題について専門家による研究を日々続けています。居宅介
護・施設介護などの介護サービス提供事業者が、事故を防止しか
つ質の高いサービスを提供できるよう、具体的改善策をセミナー



やコンサルティングなどで支援するとともに、実際の介護サービス提供事業に携わる方々の協力のもと、介護現場における事故防止のポイントをまとめた書籍を発刊し、介護サービスの質の向上に向けた取り組みの一助となるよう、実践的なリスクマネジメントの普及啓発に努めています。

お客さまの声のヒアリング、介護サービスの提供、高齢者福祉研究への助成、高齢社会へのリスクマネジメントの提供 これらはすべて、私たちのノウハウなのです。

高齢社会を支える商品・サービスの提供

ノウハウの結集のひとつが、高齢者のライフスタイルに合わせた保険商品の開発・提供です。私たちは公的介護保険制度に先駆け、「介護費用保険」を発売したのを皮切りに、「補償」を重視した商品を提供しています。終身の医療補償ニーズに対応する商品として「ViV(ヴィヴ)終身」、介護にかかる費用に備える商品として「V-CARE(ヴァイクア)」などの新商品をお客さまに提供し、大変好評を得ています。「ViV終身」は、一生の医療補償のほか、健康でいればいるほど将来の保険料が割引かれ、老後の保険料負担が軽くなるというメリットがあります。「V-CARE」は、保険金のお支払いを公的介護保険に連動させ、要介護時の公的制度の上乗せ・各種費用への備えを生涯にわたり補償します。また、健康や介護に関して気軽にアドバイスを受けられる無料電話相談サービス「生活サポートサービス」も提供しています。

また、高齢化の進展とともに、高齢者のライフスタイルも多様化しており、医療や介護の問題のみならず、豊かな老後を過ごすための「資産づくり」も重要になっています。年金払積立傷害保険などの個人年金保険では、ケガ・病気などに備えながら、老後の資産づくりをサポートしています。グループ会社の三井住友海上シティ生命では、変額個人年金保険専門会社として、運用・保険・年金の魅力を合わせた年金商品を販売しています。

さらに、2004年9月からは活動的な高齢者を応援する傷害保険「晴れやか世代」を発売し、ケガの箇所や症状別に保険金を定めて、迅速な支払いを実現するほか、「旅行などの趣味や孫とのふれあい」をサポートするサービスを導入しています。

安心で豊かな高齢社会の実現に向けて

豊かな老後を実現するため、私たち三井住友海上グループは、これからも歩み続けます。

商品・サービスの提供だけでなく、豊かな老後を過ごすための大切な資産を長期にわたりお預かりする会社として、財務健全性の確保に努めます。また、各種事業や研究で学んだノウハウを結集させるとともに、これからもお客さまの声に耳を傾け、高齢社会に対して何ができるかを考えていきます。保険金のお支払いや質の高いサービスの提供だけでなく、積極的な介護事業展開など、超高齢社会に対し、従来の概念にとらわれない広い視野で、たゆまぬ努力を重ねてまいります。

経済成長と安全の共生に 願いを込めて

人々の活気と街の喧噪が新しいパワーを感じさせる国々 アジア。
経済の発展に伴い、モータリゼーションが急激に進んでいます。
極彩色の装飾絢爛な仏教寺院が立ち並ぶ国、タイもその例外ではありません。
自動車産業を中心とした目覚ましい経済成長はアセアン諸国をリードし、
自動車販売台数も今年は史上最高の60万台を超える勢いです。
「微笑みの国」から「東洋のデトロイト」へ。いつしかこう呼ばれるようになってきたタイも、
モータリゼーションの傍らで、さまざまな社会問題を抱えることとなりました。
タイの社会の中で、三井住友海上グループができることは、何でしょうか。

目覚ましい発展の影で

夜中、救急車のサイレンとともに重傷患者が運び込まれました。バンコク市内の総合病院、バンコクゼネラルホスピタルの救急処置室には、24時間交通事故患者が搬送され、夜灯りが消えることはありません。モータリゼーションの急速な発展に伴い、交通事故死の増加は深刻度を増し、1990年に入って激増し、今なお年間1万2000人を超える犠牲者が出ています。

日本でも同様のことがありました。モータリゼーション発展期は、「交通戦争」とも言われ、年間1万6000人にもものぼる犠牲者が大きな社会問題となりました。車の急激な増加に、信号等の交通インフラや安全運転の技術が伴わなかったことが大きな原因でした。一方被害者の多くは、公的補償制度の整備や自動車保険の普及が伴っていなかったこともあり、大きな経済的損失を被りました。

健全なモータリゼーションの発展には、公的補償制度の整備や自動車保険の普及が必要不可欠ですが、タイにおいては自動車保険の普及は、まだ充分とは言えません。強制保険(バイク含む)で5割()、保険加入率の低いバイクを除いても、任意保険はわずか3割()という加入率にとどまっています。この結果、交通事故被害者は、公的医療制度を利用することとなり、医療財政の逼迫を招いています。

当社試算値(2002年度数値) 参考:日本の任意保険・共済加入率約85%(2002年度) 強制保険はバイクを含むすべての自動車に加入が義務づけられている。

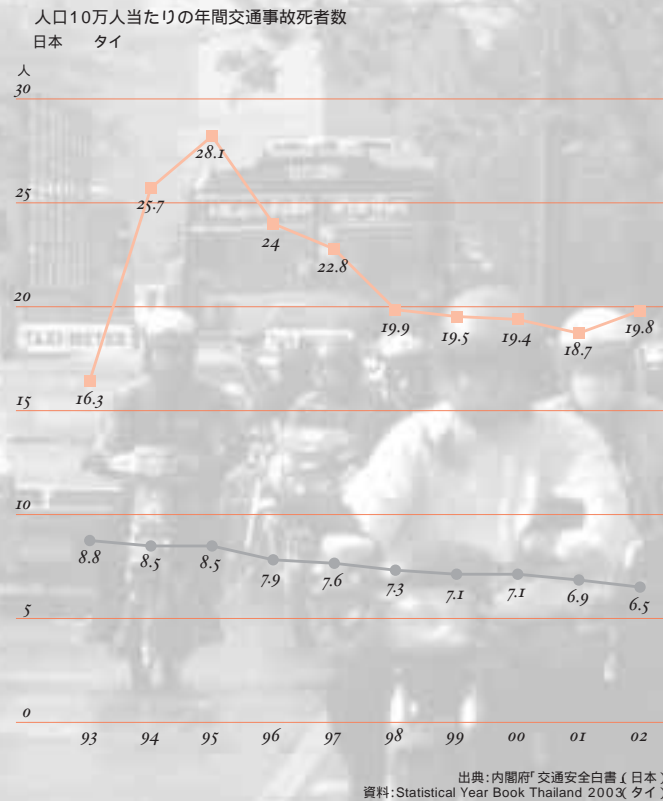
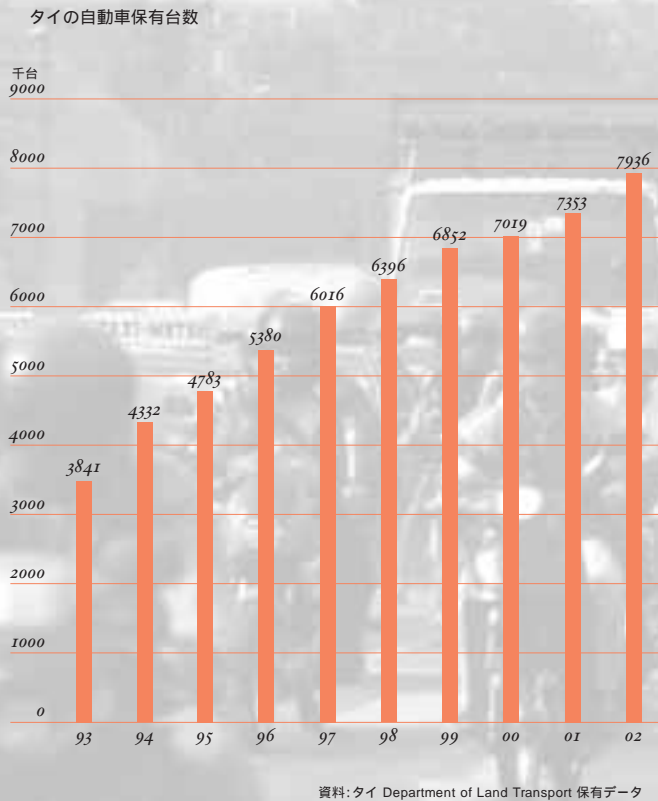
「本業の知恵」で貢献

タイ国内での日本車のシェアが9割にもものぼると言われるなか、日本からの知恵と力で、モータリゼーションの発展する社会に対して何ができるのか。私たちは答えを持っていました。

三井住友海上グループは、今からちょうど50年前の1954年にタイで営業免許を取得し、アジアでの保険事業を開始しました。アジア諸国の一員としての第一歩を、タイでスタートしたのでした。

「できることから地道に始めよう」。私たちはこう考えました。これまで、タイの損害保険協会を通じ自動車保険のロス・アジャスター(自動車事故の損害査定員)セミナーを実施したり、またその資格制度のアドバイスを行いました。また、現在進行中の保険料率算出機構の設立に対し、支援していこうとしています。さらに、日本では一般的な「保険無事故等級(事故情報共有化)制度」や「年令条件別保険料制度」などの保険制度の提案や、エコノミー車両保険等の新商品やドライバー保険の導入支援等、私たちの持っている自動車保険のノウハウを提供する活動を行ってきています。

2004年2月、従来の技術提供を超え、私たちが今まで伝えてきたノウハウをより広く、より確実に伝えたいという思いを実現できることとなりました。同国の有力損害保険会社「アユタヤ・インシュアランス」社への出資です。同社との提携により、タイ全土へネットワークを拡大し、自動車保険を中心とした保険事業のサービス体制が確立することとなったのです。



これにより、自動車保険の契約者は24時間・全国で既存の事故対応サービスを受けられるとともに、どこで事故を起こしても提携の修理工場で迅速な修理を受けられるようになります。そして、修理工場に私たちの持つ事故査定技術を広く伝えられることにもなります。これにとどまらず、今後も自動車保険を通じて、タイのモータリゼーションに一層役に立ちたい。私たちはそう願っています。

アジアの「良き企業市民」として

私たちは、保険産業の健全な成長に寄与し、社会の発展に役立つよう、タイ同様アジア各国でも保険当局・協会を通じて当社の持つ技術・経験・ノウハウの提供を進めています(右図: 各国への技術交流の状況)。

各国では、自動車保険・貨物保険の引受・事故査定や、積立保険等の日本で普及した商品に関する技術の交流を行ってきました。開催するセミナーは保険業界での浸透を目指したトレーナーの研修を基本とし、新商品の提案は、各国の保険産業の状況に応じたものとしています。今後も、各国の事情を尊重した保険技術の交流内容をさらに追究し、アジア各国の社会の安定に保険を通じて貢献していきたいと考えています。

創立以来、私たちが保険先進国である欧米から習得し日本で発展させてきた技術・ノウハウを、保険技術の提供という形で恩返しをすること。また、こうした動きをますます広めていき、世界中の人々がより良い商品、より良いサービスの提供を受ける

ことが可能となり、喜び・安心・満足を実感できるようになること。これが私たちの願いであり、使命と考えています。

三井住友海上グループは、保険事業を行うだけでなく、良き企業市民という誇りを持ち、保険技術の提供・交流を行ってまいります。

各国への技術交流の状況

- | | |
|------------------|-----------------------|
| 各種セミナーの実施 | 商品化に至ったもの |
| ・自動車事故アジャスターセミナー | ・積立保険(於: フィリピン、スリランカ) |
| ・積立保険セミナー | |
| ・マリンカーゴセミナー | |
| ・工事保険セミナー | |
| ・利益保険セミナー | |
| ・工事保険セミナー など | |

技術交流を行っている国



「保険」の本質そのものが 私たちのCSRの原点です

「保険」とは元来、多数のお客さまから保険料をお預かりし、
事故や災害で経済的な損失を被ったお客さまに保険金としてお支払いするという、
互いに助け合う制度であり、公平・公正な運営が求められています。
また、お客さまの経済的な損失を補てんしたり、リスクの軽減・解決に向けた支援を行うことは、
社会の安定と発展につながり、高い社会性・公共性を持っています。
私たちは、保険という事業そのものがCSRの精神を内在していると考えています。

CSRの原点は「経営理念」と「目指す企業像」に
表されています。

三井住友海上は、2001年10月1日に三井海上と住友海上が
合併して誕生した会社です。しかし、私たちは「合併会社」では
なく、「新会社」の創立と考え、三井住友海上グループの新たな
「経営理念」と「目指すべき企業像」を策定しました。

この「経営理念」の冒頭には、「保険・金融サービス事業を通じ
て、世界に安心と安全をとどけ、豊かな社会づくりに貢献しま
す」という理念が掲げられ、「目指すべき企業像」には、「お客さ
ま・株主・代理店・社会から高く評価され、信頼される保険・金融
グループ」という目標が盛り込まれています。

このように、私たちは創立以来、社会から求められる責任を
果たし、それによって信頼を得て、永続していくという意識を
強く持っています。

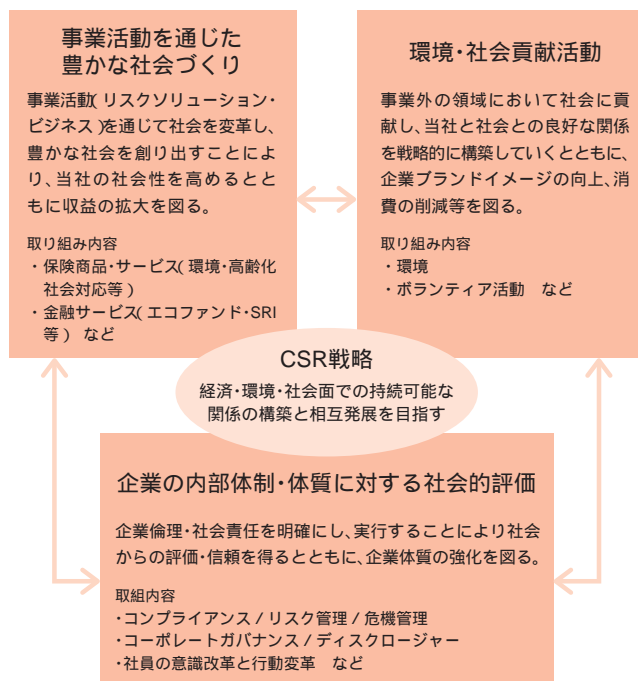
CSRはグループの発展・企業価値向上のための
取り組みです。

社会からの要請に呼応し、受動的に取り組むのではなく、企
業として経営的意図を明確にし積極的に取り組むことで、企業
価値の向上と持続的発展につなげていく。これが、私たちの
CSRへの取り組みの考え方です。

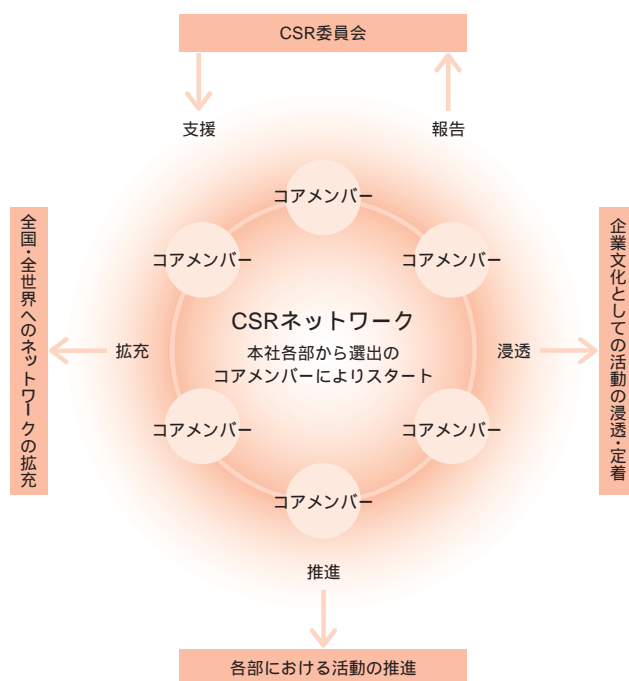
即ち、保険業という事業を通じた社会問題の解決と、一企業
市民としての環境・社会貢献を活動の柱とし、これをコンプラ
イアンスやリスク管理、コーポレートガバナンス、ディスクロ
ージャーなどの企業体質の強化によって支えていく、という考
え方です。

この目標を実現していくため、現在、「企業文化の浸透・定着」
「本業(商品・サービス)を通じた社会・環境への貢献」「本業以外
での社会・環境への貢献」「社員が『働きやすく』『働きがいのある』
会社づくり」「社会から高く評価される情報開示」「CSR活動
の定量的な把握と開示」の6つの項目からなる「CSR実行計画」
に基づく取り組みを進めています。

CSR戦略の概念と取り組み内容



CSRネットワークの概要



経営トップと社員が一体となり CSRを企業文化として定着させます。

CSRを企業文化として定着させるためには、経営トップが強い意思を持って取り組むこと、そして、社員一人ひとりが義務感ではなく、「より良い社会」「より良い会社」にすることに共感し、能動的に取り組むことが必要です。

2003年8月、社長が委員長、主要役員および本社関連部長がメンバーである「CSR委員会」を設置。「CSR委員会」のもとに3つの「分科会」(環境・社会貢献分科会、CSR会計分科会、IR・ディスクロージャー分科会)を設置するとともに、「CSRネットワーク」の構築を進めています。ネットワークは本社各部の部長約30名による運営責任者と、女性が半数を占める若手社員約60名による推進担当で構成。推進担当者は「CSR推進担当者会議」に出席し、CSR活動の定着を推進しています。

現在、このメンバーを中心に、全国、全世界、全グループ会社にネットワークを拡大しており、さらに、CSR活動の拡大、浸透、定着を図っていく予定です。

「三井住友海上グループ行動憲章」の 完成と周知徹底を図ります。

CSRを全社員の日常行動に定着させるため、創立以来の行動規範をCSRの観点から見直し、CSR推進担当者の参加のもと、より具体的な行動を示した「三井住友海上グループ行動憲章」の作成を進めており、2004年4月に社内にて開示しました。

この行動憲章は2004年4月から半年間をかけて、全社員参加のもとで、さらに完成度の向上と周知徹底を図っていく計画です。その理由は、企業文化の定着は一朝一夕に実現できるものではなく、経営トップからの継続的なアピールに加え、CSRネットワークの拡大を通じ、より多くの社員が行動憲章の策定に携わったという当事者意識を持ち、共感することが不可欠であると判断したからです。

創立3周年を迎える2004年10月までには、この行動憲章の完成と周知徹底を図り、三井住友海上グループの新たな企業文化の象徴としていく予定です。

誰からも信頼され、すべての社員が誇りに思える会社これが、私たちの目指す姿です。

三井住友海上グループ行動憲章

わたしたち三井住友海上グループは、保険・金融サービス事業の公共性を原点として、

- ・社会の不安とリスクに対して、より良い解決策を提供することに使命感を持ち、
 - ・自らの良心に従って、倫理的に正しい行動を最優先し、
 - ・常に十分なコミュニケーションに心掛けて、広く情報の開示を行い、
- 社会の誰からも信頼され、全ての社員が誇りに思える会社を目指します。

わたしたち三井住友海上グループは、企業の社会的責任として、次の七つの責任を果たします。

お客さまへの責任	p14	地域社会・国際社会への責任	p32
代理店への責任	p22	環境への責任	p36
社員への責任	p28	株主への責任	p18
取引先(委託先、購入先等)への責任	p26		

わたしたちは、三井住友海上グループの一員として、次のとおり行動します。

[行動の基本]

- ・永続的な発展のためには、公平、公正な事業運営が不可欠であることを認識し、あらゆる局面において、倫理的に正しい行為を優先します。
- ・人種、国籍、性別、年齢、職業、地位、信条、障害の有無等による差別は行いません。
- ・情報開示を大切に、全てのステークホルダーから信頼される関係づくりに努めます。

[日常活動において心がけること]

- ・自らの良心に恥ずべき行為は行いません。
- ・相手が満足しない場合には、まず自分に問題がないかを考えます。
- ・目標に日付を入れ、スピーディーに行動します。
- ・ゆとり創造に向けて、自分の時間を管理し、相手の時間への配慮も忘れません。
- ・改革、革新を求める姿勢を大切に、新たな課題に挑戦します。
- ・良いところを学ぶ気風を大切に、次の世代を担う社員を大事に育てます。

[コミュニケーションの重視]

- ・笑顔を忘れず、心のこもった挨拶、応対を行います。
- ・簡潔、明快な言葉・文章を使用します。
- ・会社方針を全員で理解し、情報を共有します。
- ・マイナス情報は優先的に報告します。
- ・チームワークを大切に、会社や部門の目標達成に向けて全員参加で取り組みます。

[コンプライアンスの徹底]

- ・関連する全ての法令、ルールを遵守します。
- ・法令、ルールに違反する行為、非倫理的な行為を見つけたときは、勇気をもって指摘し、協力して、そのような行為を是正します。
- ・会社の利益を害する取引や個人的な利益を目的とした取引は行いません。
- ・反社会的勢力・団体には毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求には応じません。

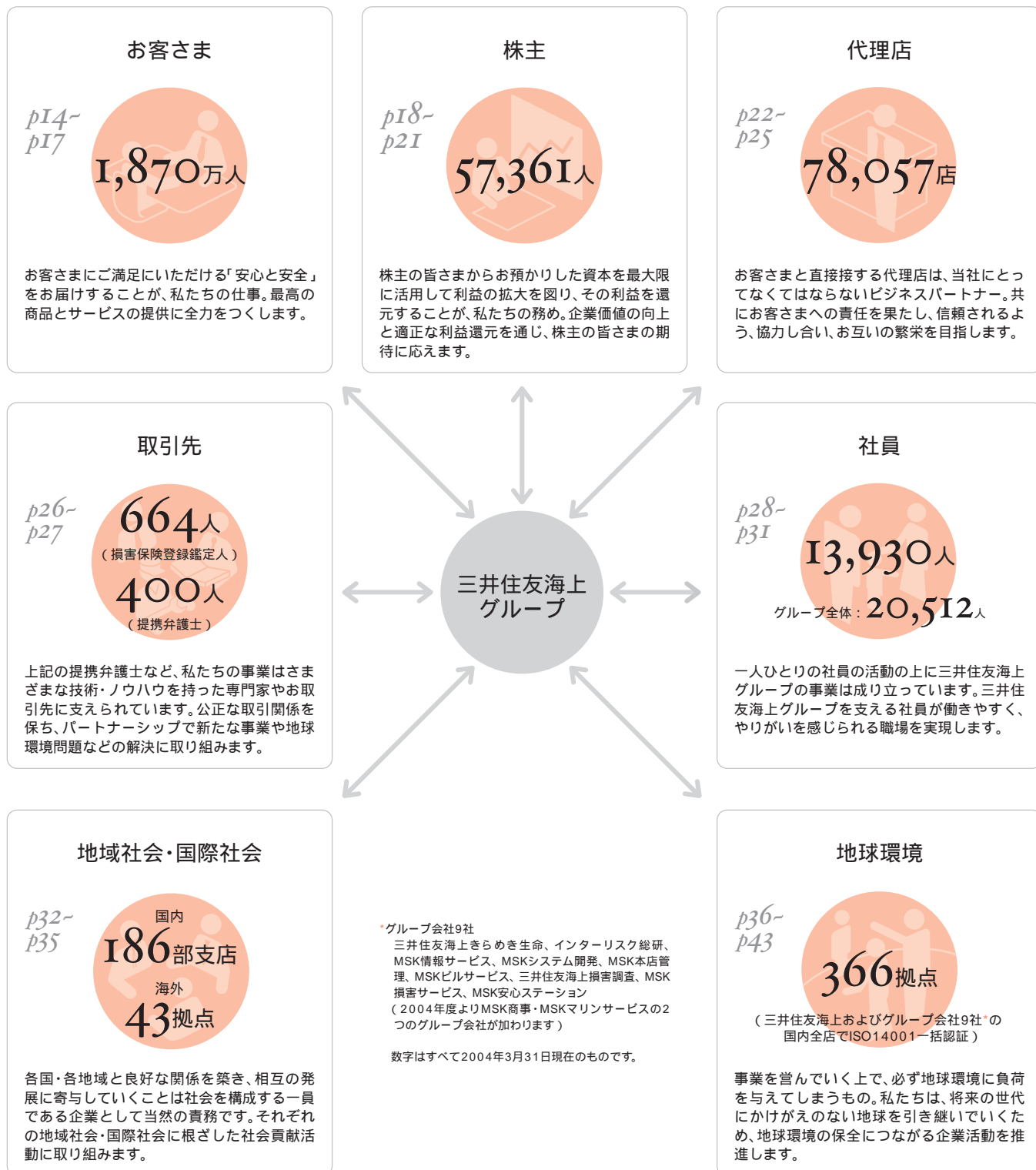
[迷ったときの判断基準]

自分の取るべき行動について迷ったときは、次の基準に照らして判断します。

- ・法令、ルールに違反していないか。
- ・非倫理的ではないか。
- ・十分な情報に基づき、相当の注意を払った上での判断か。
- ・全ての関係者の立場を十分考慮した上での判断か。
- ・家族に、友人に、胸を張って説明できるか。
- ・三井住友海上グループのブランド価値を損なわないか。
- ・三井住友海上グループの持続的な発展への障害とならないか。

私たちを支えてくださる皆さまへの責任

三井住友海上グループの事業活動は、さまざまな方々、地域社会・国際社会、そして地球環境によって支えられ、持続しています。皆さまへの責任を果たし、信頼される企業であるよう、私たちはCSRに取り組んでいます。





お客さまへの責任

私たちが扱う保険という商品は、「目に見えないもの」です。この特性を踏まえ、どのような形でお客さま一人ひとりのご満足を実現していくか。正確でわかりやすい説明、適正・迅速なサービスの提供。「目に見えないもの」をできる限り「目に見えるもの」にし、私たちの顔をきちんとお伝えすることが、私たちのお客さまへの責任です。

[お客さまへの責任]

「お客さまの満足」を活動の原点におき、最高品質のリスクソリューションサービスを提供します。

I

一人ひとりが会社の代表であるとの自覚を持ち、お客さまに感謝の念をもって接します。
公正、透明、自由な競争を行い、全てのお客さまに公平に接します。

2

お客さまニーズの正しい把握と最適な商品・サービスの提供に努めます。
保険契約の内容や重要事項について、正確で分かりやすい説明を行います。

3

事故が発生したときは、被害者を含む全ての関係者への配慮を忘れることなく、
適正、迅速な損害サービスを提供します。

4

業務上入手したお客さまの個人情報、厳重に管理し、
許された目的、用途以外には使用しません。

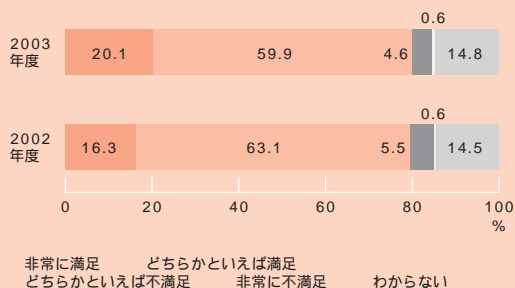
5

万一、トラブルが発生したときは、真摯かつ迅速に対応して早期解決を図ると共に、
そこから得られた経験を再発防止に活用します。

私が所属する部門は、自動車事故の示談というサービスを提供していますが、「社会に必要とされるものを提供しているんだ」という思い込みが強いと、とすると一方的な押しつけになりがちです。そうならないために、私たちは常にお客さまの立場に立ち、お客さま一人ひとりの満足を実現していくことを心がけています。このようにお客さまをはじめ、私たちを支えていただいている皆さまの立場に立って物事を考え、取り組んでいくことがCSRの基本だと思います。「社会的責任」というと、ルールを守るというイメージが強いですが、受け身ではなく、むしろ積極的に取り組んでいくことが大切だと感じています。

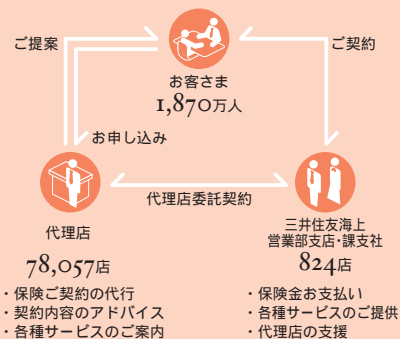
東京損害サービス部
東京中央サービスセンター
主任
瀬川 玉代





お客さまと保険会社・代理店との関係

保険のご契約は、当社と委託契約した代理店を通じて行われます。お客さま一人ひとりのご満足を実現できるよう、私たちは全国に部支店、課支社、代理店を設置し、ご契約だけでなく、さまざまなサービスをご提供しています。



保険という「目に見えない商品」をお客さまに届けるために

保険の内容を十分ご理解いただき、
納得してご契約いただけるよう努めています。

わかりやすい説明

保険という目に見えない商品の内容を定めているのが、「普通保険約款」と「特約条項」と呼ばれるものです。これには、ご契約者と保険会社双方の権利・義務が明文化されています。

「保険はわかりにくい」とよく言われます。そこで、当社では、「普通保険約款」や「特約条項」とは別に、各種パンフレットや申込書に添付する説明書類などを作成し、商品の内容をわかりやすくご説明するよう努めています。

勧誘方針

当社では、2001年4月1日施行の「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、「勧誘方針」として7つの方針を定めています。現在、保険契約のほとんどは代理店を通じて契約されています。当社および代理店は、この勧誘方針のもと、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、その他の関係法令等を守り、お客さまに商品内容を十分ご理解いただいた上でご契約いただけるよう、常にお客さまの立場に立った、わかりやすい説明を心がけています。

お客さまの声を直接お受けする
「カスタマーセンター」を設置しています。

保険相談

全国のお客さまからの保険商品の内容や契約手続き等に関するお問い合わせ、資料請求等のご要望や業務全般に関する各種ご相談を承っています。カスタマーセンターへのご連絡には、電話・FAX・インターネットのいずれもご利用いただけます。

お客さまアンケートの実施

お客さまのニーズを調査するために、毎年、「お客さまアンケート」を実施しています。お客さまにご契約いただく際や保険期間中、満期時に保険会社・代理店にどのような対応を望まれているのか定期的に調査を行い、お客さまのニーズを把握して、より良いお客さま対応に活かしています。

2003年度のアンケート結果における総合満足度は、「非常に満足」が約2割、「どちらかと言えば満足」が約6割となりました。2002年度に比べ、「非常に満足」とご回答いただいたお客さまが増加しましたが、一層、お客さまにご満足いただけるように努めていきます。

勧誘方針

当社では、平成13年4月1日施行の「金融商品の販売等に関する法律」に定められた「勧誘方針」として、次の7点を定め、全力で努めてまいります。

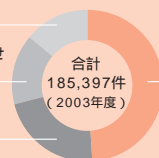
- 商品の販売にあたっては、保険業法、金融商品の販売等に関する法律その他の関係法令等を守り、適正な販売に努めてまいります。
- 商品の販売にあたっては、お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の修得、研さんに励み、わかりやすいご説明に努めてまいります。
- お客さまの商品に関する知識、ご購入目的、財産の状況等を総合的に勘案し、ご意向と実情に沿った商品をご選択いただけるよう努めてまいります。
- 市場の動向に大きく影響される商品については、お客さまの判断と責任において取引が行われるよう、適切な情報提供に努めてまいります。
- 商品の販売にあたっては、お客さまの立場に立って、時間、場所等について十分配慮するよう努めてまいります。
- 万一保険事故が発生した場合の保険金のお支払いにつきましては、ご契約の内容に従い、迅速、的確に手続きが行われるよう努めてまいります。
- お客さまのご意見、ご要望等をお聞きし、商品の開発・提供の参考にさせていただくよう努めてまいります。

	2002年度	2003年度
電話	146,273	180,829
手紙	506	771
eメール	376	3,182
訪問	579	615
合計	147,734	185,397

その他
14%

保険事故に関する問い合わせ
15%

保険商品・保険料の照会
22%



契約内容の照会・変更
49%



さまざまなサービスでお客さまの暮らしをサポート

時代のニーズに応じた

新商品・新サービスをお届けしています。

お客さまのニーズは、その時々々の社会状況によってもさまざまに変化していきます。お客さまのニーズにタイムリーにお応えするために、随時新しいサービスを開発・ご提供しています。

個人情報漏えいリスク対応商品の発売

2005年に「個人情報の保護に関する法律」の完全施行が予定されており、個人情報の漏えい事故が大きな社会問題となっています。そこで、企業としての重大なリスクの一つとして認識され始めた個人情報の漏えいリスクに幅広く対応する商品として、「個人情報プロテクター」を発売しました。

▶主な商品内容

- ・企業が管理する個人情報が、万一漏えいした場合の損害賠償請求を補償
- ・見舞金等の費用を補償
- ・非常に広範な業種が対象
- ・使用人等の故意による個人情報漏えいを補償
- ・電子情報だけでなく紙データの漏えいも補償 など

70歳以上の方専用傷害保険の発売

近年、高齢化の進展によって、高齢者のライフスタイルが多様化し、社会での活躍の場も増えています。そこで、高齢者のニーズにお応えした70歳以上の方専用の傷害保険、「晴れやか世代」を発売しました。高齢者の明るく元氣な生活を応援します。

▶主な商品内容

- ・医療費の自己負担分をカバー
- ・長引きがちな入院・通院に対し、迅速な保険金支払いを実現
- ・足の骨折・脱臼や長期の入院時に一時金をお支払い
- ・孫育て、趣味、旅行に関し、無料にて電話相談・情報サービスをご提供
- ・満期返れい金がある積立型もご用意 など

アテネ五輪専用臨時サービスラインの開設

(海外旅行総合保険のご契約者・被保険者向け)

2004年はアテネ五輪が開催されたこともあり、開催期間に合わせ、ギリシャ国内から無料でかけられる専用電話番号を設定し、24時間、日本語でサービスをご提供しました。

お客さまが事故に遭われた場合、

迅速なサービスで安心をお届けします。

万一、お客さまが事故に遭われた場合には、お客さまにいち早く安心をお届けするために、お客さまの立場に立って迅速かつ親身な事故対応サービスをご提供します。

▶万全な事故対応サービス

- ・損害サービス拠点網全国264カ所
- ・専門スタッフ数約5,700名
- ・提携弁護士数約400名

▶安心ステーションの設置

24時間365日、事故受付を承っています。

事故受付コールセンター「安心ステーション」では、24時間365日専門スタッフが、自動車事故や火災・賠償事故などすべての事故受付を行っています。

平日・休日とも夜10時まで「初期対応サービス」を実施しています。

平日の夜間および休日に受け付けた事故について、安心ステーションの専門スタッフが、自動車事故の相手方への連絡、代車の手配、病院への連絡といった「初期対応」を夜10時までご提供しています。

休日の事故でもお客さまのもとへ急行してアドバイスをご提供します。

休日の自動車事故により相手方が入院された場合や、火災・漏水事故の場合は、お客さまのご要請により専門スタッフがお客さまのもとへ急行し、今後の対応や進め方などについてアドバイスします。

(2003年度)

システム登録苦情数	8,300件
初期対応日数	当日:36%、翌日:28%、翌々日:14%
苦情解決平均所要日数	9.6日

お客さまから寄せられる声のなかには、残念ながら、依然として「商品の内容がわかりづらい」という声が少なくありません。お客さまに十分ご理解いただいた上でご契約いただけるよう、今後も対応の改善を続けていきます。また、万一の事故の際にも、気くばりと親身な対応で迅速な解決に努めていきます。

お客さまの声に耳を傾け、事業に活かす仕組み

一人ひとりがお客さまの立場に立って
CS(お客さま満足) NO.1を追求します。

経営理念の一つに掲げている「最高の商品とサービスを提供しお客さまの満足を実現します」を追求するため、CS(お客さま満足) NO.1に向けた、さまざまな取り組みを行っています。

全社で「CS100点運動」を展開

CSをさらに向上させるため、「CS100点運動」を展開しています。お客さまからの相談・苦情内容をもとに「証券作成平均日数の短縮」など8項目の「CS指標」を設定。各職場で、これらの項目の現状につき、点数化・ランクづけし、社内イントラネットで開示しており、代理店にも各指標の実績を公表しています。この結果をもとに、社員のみならず、代理店も一体となって改善に取り組み、より一層のCS向上を目指しています。

2003年10月の取り組み開始以降、3つの成果指標のいずれにおいても改善が図れています。お客さまにいち早く安心をお届けするために、最重点課題とする「証券作成平均日数」においては、2005年3月時点で5.0日(2004年3月時点:5.3日)を目標に、さらなる日数の短縮に取り組んでいます。

CS(お客さま満足)指標

成果指標	目的
▶証券作成平均日数	●証券の早期到着
▶満期返れい金翌営業日払率	●満期返れい金の早期支払い
▶生保当月成立率	●引き受けの早期化 ●証券の早期到着
行動指標	目的
▶代理店契約入力率	●証券作成平均日数を短縮
▶キャッシュレス化率	●早期更改による証券の早期到着 ●契約継続率のアップ
▶月末集中率	●証券作成平均日数を短縮
参考指標	目的
▶自動車保険継続率	●お客さまの維持
▶初回エラー率	●証券作成平均日数を短縮

「CS100点運動」の成果指標実績

	2003年10月単月	2004年3月単月	取り組みの成果
証券作成平均日数	6.2日	5.3日	0.9日短縮
満期返れい金翌営業日払率	80.5%	85.5%	5.0%アップ
生保当月成立率	92.3%	93.2%	0.9%アップ

お客さまの個人情報は、厳重に管理し、
許された目的、用途以外には使用しません。

お客さまの個人情報の保護は、社会的責任を果たし、企業活動を継続的・安定的に遂行するための重要課題です。

当社では、社内規程を定め、お客さま情報の適正な管理・利用と保護に努めています。お客さまにより良い商品・サービスをご提供するため、必要最小限の範囲内で情報の収集と利用を行い、原則として、お客さまが同意されている場合を除いて、情報を第三者へ提供することはありません。また、お預かりしたお客さま情報を正確・最新なものにするともに、不当なアクセスなどを防止するため、万全を期しています。

さらに、個人情報保護法の本格施行を控え、法律の対象となる情報に限らず、お客さま情報全般の管理強化を進めるとともに、社員教育の強化、代理店における情報管理の徹底などお客さま情報の適正な取扱いに向けた取り組みを推進していきます。

お客さまの声を商品・サービスの改善・開発に
活かす仕組みを整えています。

「CS・苦情システム」の構築

お客さまからの苦情を「市場を最も理解するための経営資源の一つ」と捉え、苦情対応態勢の強化を図るために、社内イントラネット上に「CS・苦情システム」を立ち上げました。

全国で発生した苦情を一元管理する「CS・苦情システム」を構築したことによって、お客さまからの苦情に対して、より一層、迅速・丁寧にご対応する仕組みを整えました。さらに、苦情情報を全社で共有することによって、苦情の発生原因を分析し、商品・サービスの開発・改善を行い、苦情の未然防止に活かしています。

不満を感じたお客さまに迅速・的確に対応し、お客さまとの信頼関係を回復し、末永く当社のファンになっていただくように努めていきます。



株主への責任

株主の皆さまからお預かりした資本を最大限に活用して利益の拡大を図ること。その利益を、配当や自社株取得などを通じて安定的に還元することが、株主の皆さまに対する三井住友海上グループの務めです。私たちは、国内損保ナンバーワンの成長力と収益力の実現を目指して、企業価値のさらなる向上に取り組んでいます。

[株主への責任]

企業価値の向上と適正な利益還元を通じて、株主の期待に応えます。

I

透明性と牽制機能を備えた経営体制を構築します。
経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、長期的な安定と発展を実現します。

2

国内外において積極的なIR活動(株主・投資家へ投資判断に必要な情報を適時、公平に提供すること)を展開し、株主・投資家との対話に努めます。

3

インサイダー取引(重要な未公開情報を知りながら株券等の取引を行うこと)の疑いのある行為には一切関与しません。

私が担当するIRは、一言で言えば三井住友海上グループの事業活動を株主や投資家の皆さまに良く知っていただくための仕事です。もともと保険というものの自体、目には見えないですから、自分たちがやっていることをわかりやすくご説明することは、まさに私たちが果たすべき「責任」です。行動憲章の公表も、ステークホルダーの皆さまに、私たちの企業姿勢をお伝えする説明責任の一つだと考えています。これまで、株主への責任というと、経済的価値ばかりが強調されがちでしたが、企業としてのあり方が問われている今、社会的課題を解決することを使命としている保険業にとって、環境や社会まで対象にするCSRに取り組むことは、とても大切なことだと思います。

経営企画部
IR担当
課長代理
田中 玲奈



情報開示方針(ディスクロージャー・ポリシー)

当情報開示方針(ディスクロージャー・ポリシー)は、当社の情報開示に関する方針を定めたものです。

1. 基本方針

損害保険業界では、1996年の保険業法改正以降の自由化・規制緩和により商品面、価格面、サービス面で多様化してきています。これに伴い、変化の幅・スピードが増す中、適時・的確な企業情報開示が従来にも増して重要になってきています。

情報開示につきましては、当社では2002年7月から四半期毎の営業成績やトピックスをまとめた「クォーターリーレポート」を発行・開示したほか、2003年8月の四半期業績発表にあたっては損害保険業界で唯一連結ベースの業績も開示するなど、情報開示につき業界をリードしてきました。

今後もお客さま・株主・投資家などの皆さまが当グループの実態を正確に認識・判断できるようにスピード感のある積極的な情報開示を行ってまいります。

2. 情報開示の基準

当社では、上記基本方針に則った情報開示に関する社内基準^{*}を作成し、お客さま・投資家の契約判断・投資判断に資する有用情報は迅速・公平に開示していきます。

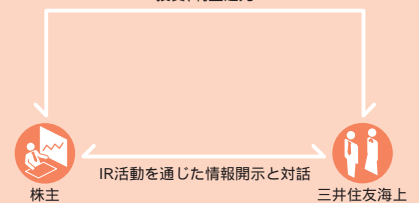
^{*} 情報開示に関する社内基準の主な項目

経営関連、商品・サービス、資産運用、資産・負債関連、リスク管理関連、業績関連、再保険、海外事業、システム、社会貢献、環境取り組み、グループ会社関連

3. 情報開示の方法

当社からの情報開示は、ディスクロージャー誌、ニュースリリース、インターネットホームページなどを通じ、お客さま、株主、投資家などの皆さまに公平に情報が伝達されるよう配慮を行っております。

投資・利益還元



株主・投資家の皆さまから信頼されるよう、透明でわかりやすい情報開示と積極的な利益還元に取り組んでいます。

株主・投資家の皆さまの期待に応えるために

三井住友海上グループの事業活動を株主や投資家の皆さまに良く知っていただくことがIR活動の第一歩です。

企業品質を高める

透明性と牽制機能を備えた経営体制＝コーポレートガバナンスは、リスク管理・コンプライアンスなどとともに三井住友海上グループのCSRを支える基本的な仕組みです。

国内・海外での積極的なIR(インベスター・リレーションズ)活動

国内での会社説明会開催や、投資家・アナリストの取材対応、証券会社主催の各種投資セミナーへの参加などに加え、国内・海外の機関投資家への訪問も行っています。2003年度は約100社を訪問し、当社の事業活動や経営戦略などを説明し、活発な意見交換を行いました。今後も、このような機会を増やしていく方針です。

高い外国人株主比率

当社の株主分布は、外国人株主比率が40.5%(2004年3月31日現在)と高いのが特徴です。これは、1980年代から米国会計基準に準拠した財務情報を公表し、海外でもIR活動を積極的に展開してきたことが背景にあります。

海外の機関投資家の意見を経営に取り入れ、自社株取得をはじめとする株主への利益還元に業界他社に先駆けて取り組んだことなどが高く評価されたものと考えています。

社会的責任投資(SRI)への組み入れ

主に年金運用の機関投資家を中心に、財務面だけでなく、環境や社会の問題への取り組みをもとに投資対象を選ぶ社会的責任投資(SRI)が広まりつつあります。当社は、英国のFTSE、ベルギーのエティベル、日本のモーニングスターといった国内外の評価機関が開発したSRIインデックス(株価指数)の構成銘柄に選定されています(2004年7月末時点)。

当社のCSR活動をさらに高めて、より多くの評価機関に認められることを目指します。

わかりやすく、公平な情報をタイムリーにお届けすることを心がけています。

業界初の情報開示方針(ディスクロージャー・ポリシー)制定、連結・単体決算の同時発表

2004年4月、当社は損害保険業界では初めて情報開示方針(ディスクロージャー・ポリシー)を制定し、ホームページ上で開示しました。このポリシーは、法令等により求められる情報開示だけでなく、情報開示に関する社内基準を設け、株主・投資家から一般の方々まで、幅広く当社への投資判断の理解を促進することを目的に有用情報を開示していく方針を定めたものです。

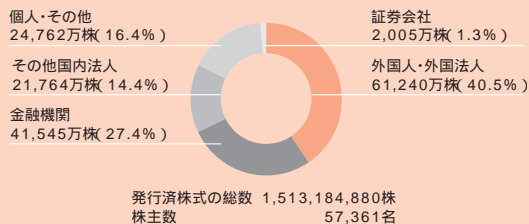
さらに2003年度の中間決算からは、損害保険業界では初の連結・単体決算の同時発表を行いました。三井住友海上グループ全体の業績を、タイムリーにお届けすることができ、株主・投資家の皆さまから高い評価をいただきました。

株主への利益還元

2003年度決算の好業績を背景に、当社は1円増配し、年8.5円配当を実施しました。保険引受利益や利息配当金収入などの基礎的な利益の水準を見ながら、これからも増配を検討していく方針です。

また、自社株取得による株主への利益還元については、2003年度は約2,940万株、260億円を実行し、2001年10月の新会社発足以来の自社株取得累計は、約5,500万株(発行済み株式数の約3.7%)、405億円となりました。

今後とも、当社の株価水準を見ながら機動的に、かつ継続的に自社株取得を実施していきます。



三井住友海上グループの現状と目指す姿

2003年度の保険引受の概況

▼正味収入保険料

保険引受収益のうち正味収入保険料は、自動車損害賠償責任保険が、前期に実施された政府再保険の廃止により増収したことに加え、他の保険種目も好調であったことから、1兆2,896億円と前期に比べて4.4%の増収となりました。

▼正味支払保険金

保険引受費用のうち正味支払保険金は、前期に比べ大口事故が増加したことなどにより6,535億円と、前期に比べて328億円増加し、正味損害率は55.0%と、前期に比べて0.1ポイントの上昇となりました。

▼保険引受に係る事業費

保険引受に係る営業費および一般管理費については、より一層の業務効率化、経費削減に努めた結果、2,018億円と、前期に比べて37億円減少し、正味事業費率は32.2%と前期に比べて1.6ポイントの改善となりました。

▼保険引受利益

正味収入保険料から正味支払保険金および保険引受に係る事業費を控除した額に収入積立保険料、満期返れい金、支払備金繰入額、責任準備金繰入額などを加減した保険引受利益は、前期に比べて83億円増加し、453億円となりました。

資産運用の概況

国内金利が引き続き低水準で推移したことにより、利息および配当金収入は前期を24億円下回る1,143億円にとどまりましたが、有価証券売却益が大幅に増加したことなどから、積立型保険の満期返れい金などに充当する運用益を控除した残額の資産運用収益は、前期を760億円上回る1,765億円となりました。一方、有価証券評価損の減少などにより、資産運用費用は前期を367億円下回る393億円となりました。

損益の概況

▼経常収益

保険引受収益が1兆6,503億円、資産運用収益が1,765億円、その他経常収益が54億円となり、これらを合計した経常収益は1兆8,323億円となりました。

▼経常費用

保険引受費用が1兆4,022億円、資産運用費用が393億円、営業費および一般管理費が2,158億円、その他経常費用が82億円となった結果、1兆6,657億円となりました。

▼経常利益、税引後の当期純利益

経常収益から経常費用を差し引いた経常利益は1,665億円となりました。これに特別利益、特別損失、法人税およ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、前期に比べて405億9,000万円、125.4%増加し、729億5,000万円となりました。

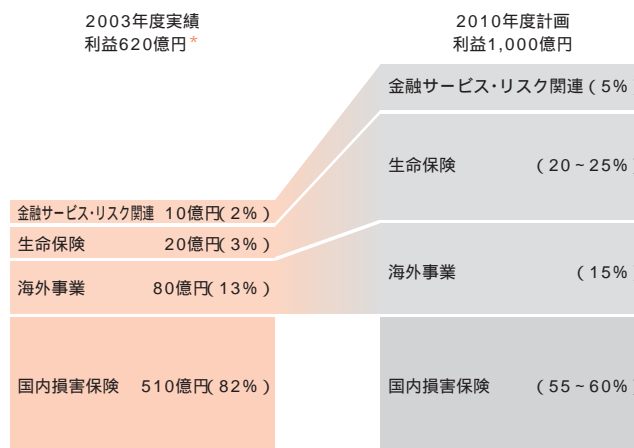
2010年度に三井住友海上グループが目指す姿

三井住友海上グループの圧倒的な強みは、①三井グループ、住友グループの企業群を中心に、企業との保険取引に強いこと ②強固な財務基盤と資産運用力を持っていること ③業界トップ水準の海外営業基盤を有していることなどが挙げられます。

三井住友海上グループは、これらの強みを活かしたビジネスモデルによって、2010年度には連結ベースで以下のような利益規模と事業別の利益構成を目指しています。

三井住友海上グループの目指す姿(2010年度)

拡大路線でコア利益を最大化



* 株式売却益、クレジット・デリバティブ評価益、特別損益を除く

平成15年度 事業報告書

http://www.ms-ins.com/ir/info/enterprise/index_telop.html

株主・投資家の皆さまから信頼され、長期にわたって株式を保有いただけるよう、これまで以上に透明でわかりやすい情報開示に努めます。

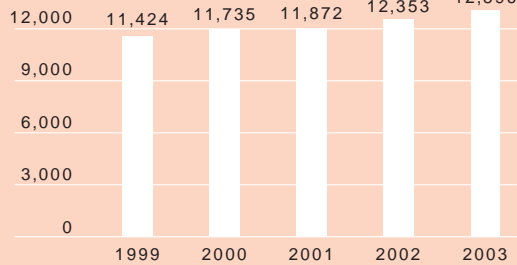
特に、広く個人投資家の皆さまに三井住友海上への投資魅力をご理解いただき、より多くの方々に株主になっていただけるよう、ホームページの充実等、情報発信に工夫を重ね、双方向のコミュニケーションを図っていきたいと考えています。

決算データハイライト

各年度との比較の便のため、2000年度以前の数値は旧住友海上と旧三井海上、2001年度は旧住友海上(上期)と三井住友海上(通期)の数値を単純合算するなどして作成しています。

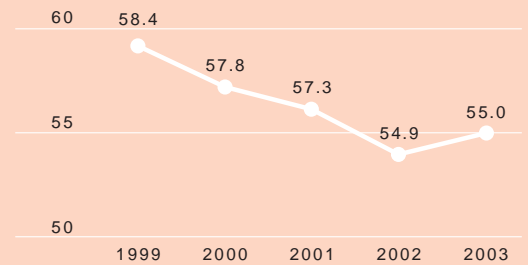
正味収入保険料

単位:億円



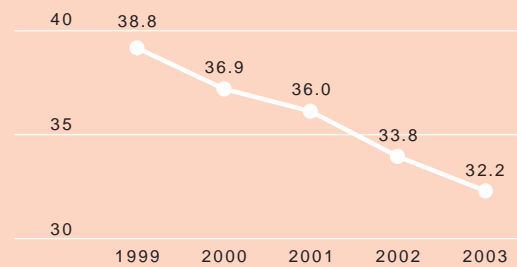
正味損害率

単位:%



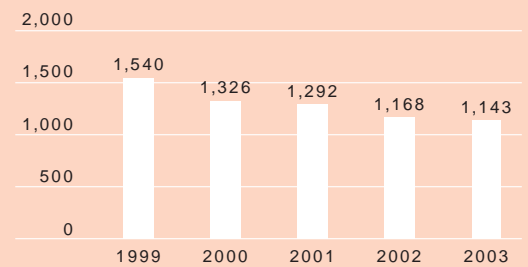
正味事業費率

単位:%



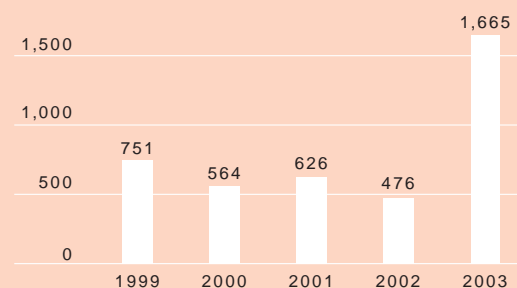
利息および配当金収入

単位:億円



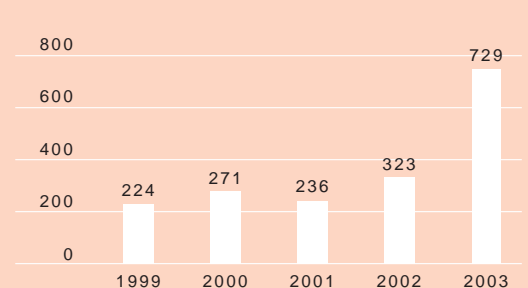
経常利益

単位:億円



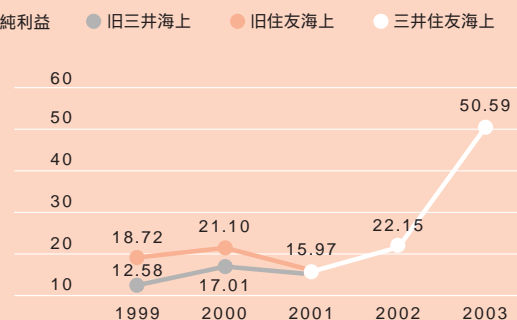
当期純利益

単位:億円



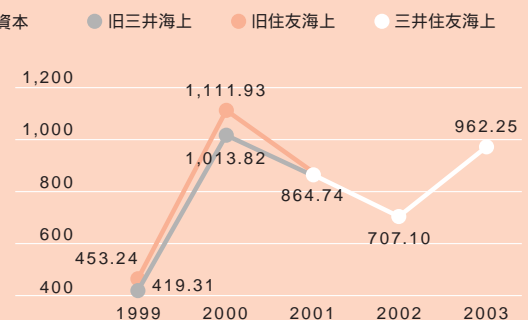
1株当たり当期純利益

単位:円



1株当たり株主資本

単位:円





代理店への責任

お客さまとフェイス・トゥ・フェイスで接する代理店は、当社にとってなくてはならないビジネスパートナーです。お客さまの価値観が多様化し、商品が自由化されるなかで、代理店がお客さまにとって、身近な相談相手となり、今まで以上に「お客さまから信頼され選ばれる存在」になることが必要です。当社は商品・サービス・IT・能力開発・事業育成・組織化などのあらゆる面で代理店をサポートし、お互いの繁栄を目指します。

[代理店への責任]

「重要なビジネスパートナー」である代理店と協力してお互いの繁栄を目指します。

I

「お客さまの満足」の絶えまない向上に向けて、協力して取り組みます。

2

円滑なコミュニケーションを保ち、一緒に考え、行動します。

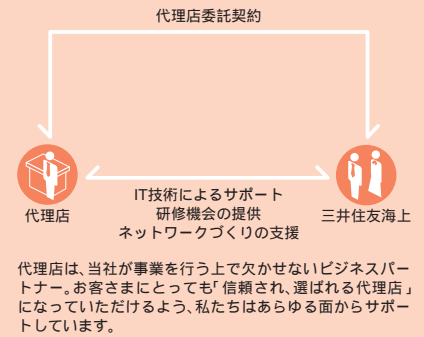
3

公正かつ健全な関係を維持し、お互いの自主自立と共存共栄を目指します。

お客さま一人ひとりのご希望に即した保険商品・サービスをお届けしていくためには、いつもお客さまの側できめ細やかな対応を行う、代理店の存在が欠かせません。私はその代理店が、より充実したお客さま対応の体制をとっていけるよう、各種研修や支援活動を通し、代理店をサポートしていくことを担当業務としています。CSRをこの業務に当てはめて考えた場合、その根底となるものは、代理店との間に築いていく「信頼関係」だと理解しています。信頼関係とは、責任を果たした上で初めて成り立つもの。その意味で、まずは自分の周りから取り組みを始め、代理店への責任を果たしていくことが、代理店との信頼関係、次に代理店を通じて接するお客さまとの信頼関係、ひいては社会全体との信頼関係の構築へとつながり、結果的にすべてのステークホルダーに対するCSRを果たしていくことになると思っています。

横浜支店
プロエージェント課
副長
作道 信夫





パートナーシップで共に信頼される存在に

お客さまの信頼を得る上で、
代理店は重要なパートナーです。

保険加入の相談・手続き、事故の受付・相談など、代理店はお客さまと当社をつなぐ重要な役割を担っています。

すべてのお客さまに“安心と安全”をお届けするために、代理店はなくてはならない存在なのです。

代理店への業務委託内容

1. 保険契約の締結
2. 保険契約の変更・解除等の申し出の受付
3. 保険料の領収または返還
4. 保険料領収証の発行および交付
5. 保険の目的の調査
6. 保険契約の維持・管理に関連する事項その他保険募集に必要な事項で会社が特に指示した業務 など

最高の商品・サービスを提供し、
代理店の事業拡大をサポートしています。

当社の代理店に対する大きな責任は、常に最高の商品とサービスを提供し続けることにあります。

お客さまニーズを捉えた商品・サービスを開発・提供し、代理店の事業拡大をサポートしています。

また、今後も、お客さまの声を直に受けとめている代理店の意見を、商品・サービスの開発に積極的に活かしていきます。

IT技術で代理店の日常実務を
サポートしています。

事業環境の変化が激しく、お客さまへの対応にもスピードと正確性が一段と求められる現在、IT技術の活用が欠かせません。

私たちは、業界最高水準のIT基盤とそれを活用するための支援態勢を整えて、代理店をサポートします。

代理店MS1

代理店と当社を結ぶシステム「代理店MS1」は、すでに4万店が活用する業界最大規模のインフラです。業務系機能の契約照会・保険料計算・申込書作成・代理店契約入力など、代理店の日常実務をサポートします。最新ニュースなどの情報系機能も備えています。

代理店MS1導入店数 約4万店
契約入力率の実績と目標 実績 = 80%、目標 = 85%

Agent(エージェント)21

「代理店MS1」導入代理店を中心に、顧客情報管理や契約データ活用の販売支援システム「Agent(エージェント)21」を用意しています。当社の医療保険「ViV(ヴィヴ)終身」発売時には、提案先リストの抽出や提案・見積書の作成機能が効果をあげました。提案力・情報力の差別化で、多種目販売や継続率向上を図っています。

代理店MS1メール

「代理店MS1」導入代理店が利用できる「代理店MS1メール」は2003年度より運営を開始し、代理店と当社を結ぶ新しい情報ネットワークとして広く活用されています。

大切な顧客情報を万全に保護するセキュリティシステムのもとで、効率良く、一対一のやりとりが可能となり、迅速で確実なコミュニケーションを実現しています。今後も、商品改定や代理店の行動改革に合わせて、これらのシステムをさらに使いやすく改良していくとともに、一層の活用の推進に向けたきめ細やかなサポートに取り組んでいきます。

豊富なメニューで代理店キャリアアッププログラムを展開

各種研修機会の提供や
経営課題の提案を行います。

代理店としてお客さまから選ばれるためには、多岐にわたるお客さまのニーズに応えられる知識・ノウハウを蓄積し、代理店としての経営基盤を安定させることが重要です。

当社は、代理店のステージに合わせた研修・教育支援に取り組みます。

代理店キャリアアッププログラム(CUP)

2003年4月からスタートした「代理店キャリアアッププログラム(CUP)」は、「保険販売」と「代理店経営」を柱にした実践的な学習メニューです。

保険販売に必要な能力を「基礎力・販売力・サービス力」に整理し、商品知識はもちろん、コンプライアンス、マーケット開拓に関する学習コースやシステム研修などを用意しています。2004年度からは内部事務・営業サポート体制強化のための代理店スタッフ研修も追加しました。

代理店経営者向けには、経営ビジョン、リーダーシップ、経営管理の各種メニューを用意しており、2004年度から「プロ代理店後継者研修」なども実施しています。今後は、参加人数の増加に向け、さらに魅力的で充実した内容の学習メニューを作り上げていきます。

コンプライアンスに関する取り組み

コンプライアンスに関する知識の修得は、保険事業を行う上で必須であり、当社では、代理店がコンプライアンスの正確な知識を身につける環境を提供しています。具体的には、集合研修の実施や、代理店が自学自習できる環境を提供するための「代理店MS1」を使った研修システムを導入しています。

経験豊富な専任スタッフが
知識やノウハウの修得を強力に支援します。

三井住友海上エイジェンシー・サービス(MSAS)

研修メニューを揃えるだけでは十分ではありません。代理店と目指す姿を共有し、共に進んでいくことが重要です。全国に拠点を有する三井住友海上エイジェンシー・サービスは三井住友海上の営業経験豊富なスタッフで構成され、大型化・法人化の実現に向けた踏み込んだアドバイスや代理店経営診断・新特級格上げ支援、合併相談などを行っています。

独自の格付制度で
代理店の育成に努めます。

新特級制度

代理店がより充実したサービスをお客さまに提供できるよう、当社は独自の代理店の格付制度(業務ランク制度)を実施し、代理店の育成を図っています。業務ランクには、新特級、1級、2級、3級、4級の5つのランクがあり、2004年3月現在1,109店の代理店が新特級となっています。

当社では、今後もさらに多くの代理店が上位ランクを取得できるよう、サポートを続けていきます。

開業支援制度で
新たに代理店を目指す方をサポートします。

「インシュアランス・コンサルタント(ic)制度」は、新たに代理店を目指す方を支援する制度で、損害保険・生命保険総合販売についての専門知識と行動力・企画力を持った保険専門代理店を育成することを目的としています。この制度は一定期間(最長36カ月間)集中的に代理店としての実践教育を行うもので、2004年3月現在616名が在籍しています。本制度を活用した方は、お客さまの信頼に応える優秀な代理店として全国各地で活躍しています。

当社の重要なビジネスパートナーである代理店が「お客さまから信頼され選ばれる」ために、「保険販売」と「代理店経営」の視点から研修メニューを拡充し、ネットワークづくりも含め、全力で支援していきます。

代理店のネットワークづくりをサポート

代理店が集まり、お互いに刺激しあえる組織づくりを、会社をあげて支援します。

明日をみつめ、活動を変革しようとする代理店の方々が、組織を作って相互に情報交換し切磋琢磨すれば大きな力となります。当社は、そうした代理店の自主的な組織づくりを全力で支援します。

MSA(三井住友海上グループ全国代理店会)

MSAは「お客さまから選ばれる代理店」を目指して情報交流を行う代理店組織です。全国の部支店・課支社単位で組織化し、年一回の全国MSA総会で年度計画を定めます。代理店が集い、互いに業績を競い合い、業務改革や後継者育成等のノウハウを高め合っています。

MSA会員数.....約4,500店

AC(アドバンスクラブ)

AC(アドバンスクラブ)は新しい整備事業にチャレンジする整備工場代理店の組織です。大規模認証工場・指定工場を中心に、全国の都道府県で65の支部、1,900の会員が所属し、環境に配慮した車検・整備(エコ車検・エコ整備)の普及促進に力を入れています。当社では、こうした環境配慮型技術のより一層の普及促進を図るため、整備ノウハウ習得のためのセミナーや技術研修などの機会を積極的に提供しています。

MSC(三井住友海上グループ代理店共済会)

MSCは、代理店が安心して働ける環境づくりを支援する代理店のための総合福祉制度です。「健康福祉」「生活設計」「事業拡大」の3分野にわたり、約7,000名が健康診断制度、団体定期保険制度等を活用しています。

環境対策、社会貢献やスポーツ応援など代理店と共に活動していきます。

ビジネスパートナーとしてだけでなく、お互いの強い信頼関係のもとで、社会的な協働活動をひろげていきます。

ASKnet(全国自動車整備事業環境団体)

ASKnet(アスクネット)は、21世紀の整備事業のスタンダードの構築、整備業界の地位向上などをテーマとして発足した整備事業者自身の任意団体です。2000年4月の発足以来、新しい整備業のあり方や、新しい環境配慮技術の向上などを中心に積極的な活動を実施しています。当社では、こうした活動を側面から支援し、調査研究事業への助成や、研究成果の情報発信、普及活動を行っています。

社会貢献活動、スポーツ応援

- ▼千葉北MSAや関西MSAでは当社の自賠責獲得キャンペーンと併せた募金活動を実施しています。2003年度は、関西地区だけで410店が参加しました。
- ▼当社では「部支店で年に1つは社会貢献活動」という取り組みを進めており、代理店と共に、河川のゴミ拾い等の活動に多数参加しています。
- ▼女子柔道部、陸上競技部の社員選手を応援するスポーツ後援会「ガッテンダーズ」には約1,000名の代理店が会員となり、柔道やマラソンの試合では開催場所に近い代理店が社員・社員OBと一緒に、選手に大きな声援を送っています。



取引先への責任

私たちが日々の企業活動を行い、お客さまに安心と安全をお届けするためには、多種多様な技術・ノウハウを持った社外の専門家やお取引先の存在が不可欠です。三井住友海上は、公正な取引と信頼関係をもとに、お取引先の皆さまとの協働を進めます。

[取引先(委託先、購入先等)への責任]

取引先(委託先、購入先等)との健全な関係を保ち、共に社会的責任を果たします。

I

取引先(委託先、購入先等)に対しては、常に誠意をもって対応します。

2

取引上の地位を利用して不公正な取引を求めることは行いません。

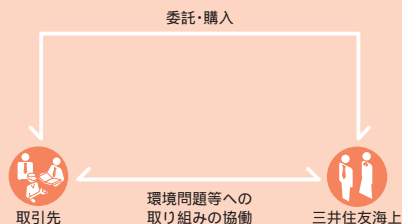
3

共に社会的責任を果たすよう努力すると共に、そのような相手の姿勢を評価します。

私は保険商品案内のパンフレットやチラシの作成を担当しており、印刷会社の方などと一緒に仕事をする機会が多いのですが、お取引先の皆さまとの間に信頼関係がなければ当然良いものはできません。そのためには一方的な要求ではなく、お互いに対等な立場に立って、コミュニケーションを密に図ることが大切だと考えています。CSRも「より良い人間関係づくり」から始まると思います。保険は「目に見えない商品・サービス」で、お客さまや代理店の皆さまとの信頼関係によって成り立っていますが、社員一人ひとりの行動が会社の信頼につながると思います。その意味で、行動憲章を自分たちで作り、改善していくことは、一人ひとりのCSRへの意識を高めていく上で重要だと考えています。

自動車保険部
企画営業グループ
副長
野田 有希子





私たちの事業は、さまざまな取引先によって支えられています。公正な取引のもと、パートナーシップによって地球環境問題等の解決に取り組んでいます。

お取引先からより信頼される企業になるために、より公平・公正、かつ倫理的なお取引を進めます。具体的には、お取引に関する指針を作り、一般に開示することで、お取引の透明性を高め、より公平、公正なお取引を実現してまいります。

さまざまな取引先との協働

私たちの事業は、
さまざまなパートナーとの協働で成り立っています。

保険という商品を伝えるためのパンフレット、膨大な顧客データを安全に管理するコンピュータシステム、事故やトラブルを解決する法律や税務知識、快適で衛生的な労働環境をもたらす事務機器など、事業に欠かせない要素がたくさんあり、さまざまなパートナーの協力により私たちの事業は成り立っています。私たちは経済的利益を追求することはもちろんですが、お取引先をそれぞれの分野におけるエキスパートとして相互に尊重し、対等な立場でお互いを高め合っていきます。

事故時のサービス

多くのお客さまは、事故に遭われたときに初めて保険という商品を実感されることとなります。事故時の対応で保険の価値がほぼ決まるといっても過言ではありません。事故に遭われ、不安になっているお客さまを、パートナーの皆さまと共に支えます。

▶代表的なパートナー

損害保険鑑定人

建物や動産の保険価額の鑑定、損害額の算出、事故原因・状況調査などを行います。全国に664名(51事業所)の損害保険鑑定人がいます。

弁護士

事故の相手方との示談交渉時に法律的な助言・相談を行います。全国で約400名の弁護士と提携しています。

保険商品販売ツール

私たちは、保険という目に見えない商品を、パンフレットや広告などさまざまな方法でお客さまに伝えています。印刷会社や広告代理店などのパートナーの皆さまの協力を得て、より良い伝え方を考えていきます。

コンピュータシステム

お客さまへ最高のサービスを提供させていただくために必要な、安全なシステム基盤の確保と運用、および各種のニーズに的確に対応できるシステム構築と運用のため、さまざまなパートナーの皆さまの協力を得て取り組んでいます。

▶代表的なパートナー

システム運用会社
システム開発関連各社
システムコンサルティング会社
セキュリティ関連会社

事業活動の維持

スタッフの派遣、ビルのメンテナンスや清掃、什器・備品のメンテナンス、膨大な資料の保管等、事業活動を行うために必要なさまざまなサービスをパートナーの皆さまが提供していただくことにより、私たちは保険事業を行うことができます。

お取引先と協力して 環境問題に取り組めます。

地球環境問題の取り組みは、業種や企業間を超えた共通の取り組みです。環境に配慮した取り組みを共に推進していきます。

▶お取引先への協力依頼事項の一例

当社に納品されるお取引先へ

- ・駐車場におけるアイドリングストップ
- ・過剰な包装の撤廃

当社ビルに在館されているお取引先へ

- ・ゴミ分別回収の徹底
- ・退社時のOA機器の電源OFF
- ・資料コピー時の紙削減(両面コピー等)



社員とその家族への責任

社員にとって、会社は一日のなかで多くの時間を過ごす場。その貴重な時間を社員から提供してもらうことで、三井住友海上の事業は成り立っています。社員が三井住友海上で働くことで満足を得られ、三井住友海上も成長していく。そうした相互関係の構築につながるような労働環境・研修体制を提供し、社員とその家族の幸福を実現していくことが、三井住友海上の社員への責任です。

[社員への責任]

会社を支える社員が、働きやすく、やりがいを感じられる職場を実現します。

I

社員の人権、個性、自主性を尊重し、適性、成果を踏まえた、公平、公正な人事を行います。
失敗をおそれず、果敢にチャレンジする社員を評価します。

2

社員の能力開発を重視し、自己実現の機会を提供します。

3

自由に意見が言える風通しの良い職場をつくります。
安全・清潔で働きやすい職場環境を提供します。

4

社員と家族のゆとりある生活の創造に向けた配慮を行います。

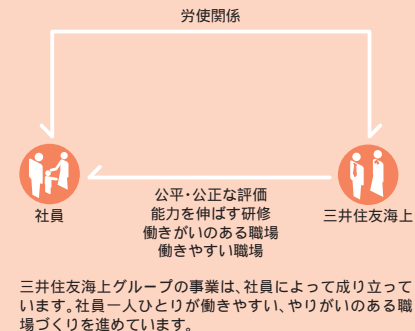
5

差別、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントの発生防止に努めます。
万一、問題が発生したときは、迅速に調査し、被害者の救済と再発防止に向けた措置を講じます。

私にとってのCSRとは、一人ひとりがルールを守ること。企業は個人が集まった集団なので、当然ルールが必要であり、そのための行動憲章だと考えています。ですから、まず毎日の仕事のなかで「わたしたちの行動」を心がけることが、結果としてすべてのステークホルダーの皆さまへの「責任」につながると思います。「社員への責任」についても、会社が社員に果たすべき責任と同時に、社員一人ひとりがお互いにルールを守り、協力し合うことで、さらに働きがいのある職場になると思います。私もそうですが、育児をしている人もいれば介護をしている人もいますので、会社は個人のライフスタイルに合わせた柔軟な人事運営を行っていくとともに、職場でも互いへの思いやりの気持ちを持って助け合うことが大切だと感じています。

メディア・チャネル開発部
企画開発グループ
業務リーダー
小澤 由紀子





社員に対する公平・公正な人事運営

公平・公正な評価で
社員の成長を促します。

▼目標チャレンジ制度

本制度の導入の目的は以下のとおりです。

社員個々の目標の明確化により、役割・成果型人事制度における考課をより納得感のあるものにする
個人目標と組織目標を結びつけ、当社経営計画を早期に達成すること など

目標設定▶中間確認▶最終確認というプロセスを通じて、上司と部下のコミュニケーションにより、評価のフィードバックを行い、課題の共有とそれに向けた取り組みを実現していきます。

社員表彰制度

自薦・他薦を問わず、顕著な成果をあげた社員を表彰しています。波及効果・汎用性、発想の斬新性・先進性、チャレンジ性、社会への貢献度などを基準に、取り組みの内容やプロセスを重視して選考を行います。

	2002年	2003年	2004年
表彰件数	13件	8件	9件

社員の基本的権利を保障します。

ゆとり創造の取り組み

社員の勤務時間のあり方について、一層踏み込んだ対応が求められるなか、社員一人ひとりの意識改革・レベルアップを行い、主体的に自己管理を行いながら自由度を持って働くことができる職場づくりを目指して、会社をあげて「ゆとり創造取り組み」を行っています。部支店単位で労使参加で行う「ゆとり創造委員会」(最低年2回開催)、職場単位での「ゆとり創造ミーティング」(最低年2回開催)を通じて、社員の勤務状況の改善に努めています。

休暇制度

所定の休日、夏期休暇、年次有給休暇に加え、「フレッシュアップ休暇(年5日間の連続休暇)」、「アニバーサリー休暇(本人または家族の誕生日、結婚記念日など各自にとっての記念日に年2日取得できる休暇)」、「クリエイティブ休暇(勤続満10年目以降5年おきに取得できる連続休暇)」など、独自の休暇制度を設けています。

また、「ボランティア休暇」、「出産休暇」などの休暇制度も設けていますが、利用者数はまだ多くありません。今後より利用しやすい環境づくりに努めます。

	2002年	2003年
出産休暇取得数	67名	79名
ボランティア休暇取得者数	1名	0名

労働組合

三井住友海上グループの主な労働組合としては、三井住友海上労働組合(組合員数12,718名)、全日本損害保険労働組合三井住友支部(組合員数31名)の2組合が組織されています。

内部通報制度「MSヘルプライン」を設置

職場、社員の違法行為などを幅広く受け付ける内部通報制度「MSヘルプライン」をスタートしました(2004年9月1日から)。ハラスメントや不適切なマネジメントなどの社員被害を把握し、適切な措置を講ずることで、当該社員を早期に救済することや、職場における違法行為などを未然に防ぐチェック機能(牽制機能)を目的としています。



	2001年度(うち女子)	2002年度(うち女子)	2003年度(うち女子)
社員数	14,102人(5,495人)	14,042人(5,677人)	13,930人(5,782人)
理事	19人	22人	19人
総合職	6,130人 (44人)	5,924人 (38人)	5,770人 (39人)
エリア総合職	606人 (70人)	609人 (86人)	572人 (99人)
営業・損サ職	270人 (2人)	239人 (2人)	211人 (2人)
業務職等	5,329人(5,321人)	5,522人(5,510人)	5,621人(5,602人)
専任職 I	909人 (24人)	913人 (24人)	911人 (21人)
専任職 II	66人 (5人)	39人 (4人)	21人 (3人)
特別職	264人 (27人)	194人 (9人)	191人 (10人)
ic社員	509人 (2人)	580人 (4人)	614人 (6人)
パート等	623人 (501人)	656人 (500人)	742人 (557人)
派遣社員	(データなし)	2,179人	2,127人

社員一人ひとりの能力を伸ばす研修制度

社員と会社が共に成長していくことを目指しています。

三井住友海上の事業を現実に動かし、中期経営計画「MS WAVE II」で掲げる「グループ総合力NO.1企業」を実現するのは、社員一人ひとりに他なりません。私たちは次に掲げる社員・組織の実現に向けた社員研修・能力開発を推進しています。

1.社員に求める能力・行動

- ・CS(お客さま満足)・リスクソリューション・コンプライアンス力を身につけ実践する社員
- ・高度な業務知識・提案力・実務対応力を持った社員
- ・役割を認識し、あきらめずに成果を追求する社員
- ・変革意識を持った創造性・発想力豊かな社員
- ・自立して成果をあげることのできる社員

2.学び成長し続ける組織

- ・学習意欲にあふれ、人材育成に高い価値観を置いた組織
- ・コミュニケーションが良く、課題・目標を共有し、総合力を発揮できる組織
- ・役職者のリーダーシップが発揮され、課題解決・目標達成に一丸となって取り組む組織

社員自身が「望む自分」を目指し
自覚と満足感を持てることが人材育成の柱です。

MSビジネスユニバーシティ(MSBU)

国際業務に強い社員、各分野のスペシャリストなどを戦略的・計画的に育成するため、公募による研修派遣制度を実施しています。海外事務所での研修、ビジネススクールへの派遣などのコースを設けています。2004年度は11名を派遣します。

派遣実績

	2002年度	2003年度	2004年度
派遣者数	9名	11名	11名

主なコース(2004年度)

語学研修生、MBA、運用部門研修、部門研修など

仕事を通じて自己を高め、
社会に役立つことを支援しています。

実質的知識・スキルの取得を目的とした集合研修

個々のテーマに応じて参加必須層と任意参加層に分けた運営の実施や、対象階層を細分化した研修プログラム、「ステップアップジョブ研修」など職種や社員区分の転換を図った社員向けの研修制度を用意しています。これにより、個々の社員ステージに応じた研修メニューが提供でき、より実践に役立つ能力開発を行えるような支援をしています。テーマに応じて24種類の集合研修を設けています。

▶2004年度の研修メニュー

マネジメント力強化研修(150名)、新任部支店・新任課長研修、生保新任者研修(160名)、新入総合職長期インターバル研修(120名)、キャリアビジョン研修(150名)、業務リーダー昇進研修(500名)など

MS1-Learning

日常業務に関わる重要な知識の修得を目的としたWeb通信学習制度です。用意した各種ツールで事前学習を行った後、社員イントラネット上で確認テストを受講し、自己の能力開発をサポートします。

7つの分野別に合計70コース以上の講座を開講しています。

将来的には、これらの学習メニューが自宅でも利用できるよう、制度の検討を行っていきます。

		2001年度	2002年度	2003年度
平均年齢	※3	37.8歳	37.9歳	38.0歳
平均勤続年数	※4	11.4年	11.4年	11.5年

※1 社員数には、使用人兼務取締役、執行役員、休職者を含まない

※2 社員数は就業人員数であり、他社からの出向者を含み、他社への出向者は含まない

※3 平均年齢および平均勤続年数は小数点第2位を切り捨てて小数点第1位まで表示

※4 当社は60歳定年制を採用しています。会社が必要と認めたときは、定年後も期間を定めて再雇用することがあります

※1、※2にはパート職員を含まない

「ゆとり創造の取り組み」や独自の休暇制度など、職場環境の改善に向けた制度は整ってきましたが、まだ活用が十分ではありません。活用しやすい制度づくりや人事運営に努め、社員と家族の幸福の実現を目指します。

社員の個性と多様性を尊重する人事制度

「働きがいのある職場」づくりに取り組んでいます。

女性の能力発揮

女性社員の多くは、主として内部業務を担う職種についています。主として企画・判断を行う総合職・エリア総合職（勤務地域限定の総合職）の女性は決して多くなく、女性管理職もまだまだ少ないのが現状です。

業務職がより一層能力を発揮できるよう、業務範囲を拡大し、業務内容を高度化させて、最終的にはエリア総合職にチャレンジしていける「ステップアップジョブ制度」を設けました。

この制度を活用している女性社員はまだ多いとは言えませんが、三井住友海上は会社として一人でも多くの応募があるよう支援していきます。

	2002年度	2003年度	
女性管理職人数(課長代理以上)	34名	34名	
(出向、休職者含まず)			
ステップアップジョブ制度利用者			
	2002年	2003年	2004年
利用者数	29名	26名	19名
転換者数	28名	26名	

誰もが安心し、働きやすい職場づくりを進めています

育児・介護休業制度

休業期間中無給となることに対し、育児・介護休業中に受ける「雇用継続給付」と「本来の給与」との格差をうめる給付金制度を2004年4月に新設し、制度活用を推進しています。

また、介護休業については、社員の経済的負担をさらに軽減するため、賞与減額規程の対象外にしていますが、まだまだ利用しにくいというのが実情です。さらに利用しやすい制度づくりと環境づくりに努めていくことが課題です。

育児休業取得者数

	2002年度	2003年度
取得者数	41名	52名

介護休業取得者数

	2002年度	2003年度
取得者数	0名	0名

人事相談室

社員の職場内外の問題や中高年層に対する将来の生活設計などにおけるカウンセリングを目的に、「人事相談室」を設けています。社員や家族の心身の健康に関する相談・助言、職場生活・私生活における悩み・希望への相談・助言、定年後の就職先に関する相談・助言および就職先の開拓、セクシュアル・ハラスメントの相談・苦情の対応、その他人事に関する諸問題の相談・助言・問題解決の援助などを行っています。

	2002年度	2003年度
相談件数	（データなし）	256名

「チームWITH（障害者職場定着推進チーム）」

全国で働く障害を持つ社員が、それぞれの職場で「働く喜びを見出し、能力を十分に発揮できる」職場環境づくりを支援するために、「チームWITH」を創設時に発足させました。メンバーは人事部長により委嘱され、障害者職場定着推進活動を行っています。「WITH」というチーム名には、「WILLINGLY & THOUGHTFULLY: 喜んで進んで、そして思慮深く思いやりのある」という意味が込められています。

	2003年3月末	2004年3月末
障害者雇用率（人数）	1.86%（188名）	2.00%（194名）



地域社会・国際社会への責任

各国・各地域で育まれた「人」という最大の資源で事業活動を行っていく上で、地域社会・国際社会と良好な関係を築き、その発展に寄与していくことは、社会を構成する一員としての責務です。
私たちは今年度から新たに行動憲章に則った社会貢献活動方針を策定し、これまで以上に地域に根ざした社会貢献活動の推進と意識の向上を図っていきます。

[地域社会・国際社会への責任]

地域社会・国際社会との良好な関係を築き、その一員として相互発展を目指します。

I

それぞれの国・地域の文化、慣習、歴史を尊重し、
相互理解の促進と各国・各地域の発展に貢献します。

2

各種ボランティア活動やその他の社会貢献活動を積極的に推進します。

3

学術研究、教育、文化芸術、スポーツ振興等の活動を継続的に支援します。

保険会社は、お客さまが困ったときに役に立つのが仕事です。ですから、例えばお客さまが事故に遭われたときの社員の対応が、保険の価値を左右します。つまり、当社の最大の財産は「人」であり、その人の「心の質」を高めるということも、社員のボランティア支援に力を入れている理由の一つです。社員一人ひとりが地域社会に対してできることを考え、行動することで、社員自身の「心の質」も磨かれていく。その結果、社会から信頼される「良い会社」になり、本業の広がりにもつながっていくのだと思います。社会貢献というと、本業と切り離して考えられがちですが、CSRという言葉によって横串の通ったものになったと思います。本業を通じて経済的価値を、社会貢献や環境保全への取り組みを通じて社会的価値を高める。すべては、会社が、社員一人ひとりが、社会から必要とされる存在になるための取り組みだと思っています。



広報部
社会貢献室
副長
山ノ川 実夏

三井住友海上グループ 社会貢献活動方針

[基本方針]

三井住友海上グループは、グループ行動憲章に則り、地域社会・国際社会の一員として、その持続的発展に貢献するとともに、社員ならびに代理店の社会貢献活動を支援します。

三井住友海上グループの社会貢献活動
三井住友海上グループの社会貢献活動は、
▼グループ全体で取り組む活動
▼社員・代理店が主体となつて行う活動
▼社員・代理店の活動を会社がサポートする活動
の3つの活動を柱に、会社・社員・代理店が三位一体となつて取り組んでいます。



企業として社会に貢献していくための取り組み

事業活動を通じた 社会貢献に取り組んでいます。

自動車保険では、福祉車両割引やイモビライザー(盗難防止装置)割引を実施し、ノーマライゼーション(身体障害者や高齢者などが、ハンディキャップを感じることなく生活を送ることができるよう、社会環境を整えていこうとする考え方)の推進や車両盗難防止を支援しています。また、アジア各国では、日本の保険技術やノウハウを事業展開に活かすとともに保険当局・協会を通じて提供し、アジア各国の社会の安定に役立つよう努めています [▶p8,p9](#)。

社員・代理店による主体的な活動を、 会社として支援する各種制度・環境を整えています。

社員の自主的なボランティア活動を支援し、より参加しやすい環境を作るため、ボランティア休暇・休職制度を導入しています。青年海外協力隊等に参加する場合は最長2年4ヵ月休職することができます。残念ながら利用実績は、2002年度が1名、2003年度は0名にとどまっております、利用しやすい環境を整えていくことが課題です。

社会活動サポーター制度

各地の社会貢献活動の推進役である社会活動サポーターを、部支店に1名ずつ配置しています。サポーターは、それぞれの地域のニーズに合わせた社会貢献活動を企画・推進します。2004年度からは海外拠点にも社会活動サポーターを置き、各地域に合った活動を進めることになりました。

イントラネットによるボランティア情報の提供

社員・代理店向けイントラネットで、さまざまなボランティア活動情報を提供しています。会社主催のボランティア講座、NPO主催の活動紹介のほか、災害被災者への義援金募集や各種チャリティーグッズの斡旋販売もしています(イントラネット上で申し込み、翌月給与から控除)。

社員・代理店のアイデアや問題意識がかたちに

●パソコン研修で障害者を支援(北陸本部、金沢支店)

社員のパソコン・スキル向上のため、「学んでできる社会貢献」をコンセプトに、社員を講師に部門横断でパソコン研修を実施、参加費を徴収して地元の障害者自立生活センター「ハートいしかわ」に寄付しています。代表者が持参するので、障害を持つ方々のパソコン業務の仕事を実際に見る機会にもなり、コミュニケーションが生まれ、支援の継続につながっています。

●障害者作業所製品販売会

製品が良質なのに販路が少ないという障害者作業所の課題をよく知る、ある代理店の提案を受けて、1994年に本社の食堂で開始。現在神奈川と千葉の障害者作業所が、本社ビル、八王子と千葉の事務センターで定期的にお菓子・陶器・小物類の販売会を行っています。2003年度の売上総額は約270万円でした。作業所製品を買うことをとおして、障害を持った方や作業所に対する社員の理解が深まり、もう一歩進んだ活動に進むきっかけになると考えています。

●献血・骨髄バンクドナー登録会の全国展開

骨髄移植によって白血病から快復した子弟を持つある社員が、ドナー登録制度への社内での理解促進を、社内懸賞論文等で会社に提案し続けており、事業所における骨髄バンク集団登録事業についての細則が厚生省から示されたのを機に、2002年度、献血とドナー登録会の同時開催を始めました。2002年度は803名が献血に、うち86名が骨髄ドナー登録に協力し、2003年度は、778名が献血に、うち93名がドナー登録に協力しています。また、社員へのピア配りやイントラネットでの事前告知、献血時の声かけ等で骨髄バンク制度への理解促進を図っています。

2004年秋、創立3周年を記念して、当社を取り巻くステークホルダーへの感謝を表す活動を全国で展開します。CSRネットワークメンバーや社会活動サポーター、代理店がアイデアを出し合い、連携しながら生み出されるさまざまな取り組みにご期待ください!!



社員が主体となって行うさまざまな社会貢献活動

スマイルハートクラブの活動をとおり、社員主体で社会貢献に取り組んでいます。

スマイルハートクラブとは

三井住友海上グループ社員によって構成される社会貢献活動団体です。社員有志が会員となり、運営は立候補により選任された運営委員による合議制で行われています。毎月給与の100円未満の端数+100円×任意口数を拠出し、集められた会費収入は以下のような活動の資金に充てられています。

- ▼ 全国各地の福祉施設・環境団体等NPOへの助成
(2003年度の助成額は750万円。さらに会社がスマイルハートクラブと同額をマッチングギフトとして助成)
- ▼ スマイルハートクラブが行う社会貢献活動の資金
- ▼ 会員が行うボランティア活動・イベント等への資金援助



チャリティー・クリスマスカード

1992年より、NPO法人「子供地球基金」と協働で、同基金に寄せられる世界各国の子どもたちの絵でクリスマスカードと絵はがきを作成・販売し、収益金で世界の紛争・被災地域の子どもたちの支援活動をしています。世界各地の部支店が購入に協力し



チャリティー・クリスマスカード



ており、会社とスマイルハートクラブが一体となった活動です。1992年からの収益金の累計額は2,856万円にのびります。

2003年からは、収益金による支援活動でクロアチアの子どもたちを対象にアートセラピーを実施し、そこで描かれた絵を翌年のクリスマスカードにしています。

2002年6月、子供地球基金との協働による10年以上にわたる活動とネットワークの広がりが評価され、名古屋のパートナーシップ・サポートセンターより「パートナーシップ賞」を受賞しました。

手編みセーターボランティア活動

スマイルハートクラブの資金で毛糸を購入し、ボランティアが編んだセーターを旧ユーゴスラビアやモンゴルの子どもたちへ届けています。2003年度から日本編物文化協会との協働事業となったことにより、協力者の輪が広がり、社外の方も含め、現在約2,000名がボランティアとして参加しています。これまでの13年間で8,179枚のセーターを贈りました。

単に物を送るというよりも、編み手の心をセーターに込めて子どもたちに届け、勇気づける活動と考えています。

“楽しさ”が継続と連鎖の秘訣

大会議室からエレキギターの大音響 毎年2月、社内にライブハウスが出現します。軽音楽部のバレンタインコンサートがその正体。仕事を終えた約200名が集まり、背広を脱いだ社員バンドの演奏を楽しみます。1996年、メンバーが「音楽を聴いてもらうだけでなく社会に貢献したい」と始めました。500円のチケット収入をタイの子どもの奨学金として贈っています。顔写真付きで届く奨学金証書が励みとなり、「また来年も！」と毎年続き、奨学生は76人になりました。趣味を活かせる“楽しさ”が無理なく続く秘訣のようです。こうした活動が刺激になり、新たな動きも始まっています。2004年夏には、「趣味のバリ舞踊を活かしてインドネシアの障害児を支援したい」社員が出現、職場の同僚や上司の全面的な協力で手作りのイベントを成功させました。それに呼応してインドネシア支店が現地で同じ団体を支援するなど、“楽しさ”で始まる支援の連鎖が自然な形で続いていきます。



社員・代理店が主体となって行われる社会貢献活動は、国内外の各部署で行われるようになってきており、社会の一員としての意識も自然な形で浸透してきています。一方で、会社としての、事業活動を通じた社会貢献活動がまだまだ進んでいない現状にあります。CSRネットワーク等の横断的組織のなかで、議論しながら、社会の持続的発展に貢献できる活動を模索していきます。

豊かな社会づくりに貢献していくために

各種災害・高齢者福祉分野、文化・芸術活動にも取り組んでいます。

三井住友海上福祉財団の活動(1975年創立)

交通事故と各種災害の防止ならびに高齢者福祉分野に関する普及啓発活動・研究への助成を行っています。2003年度末累計での助成実績は1,270件、17億3,317万円に達しています。研究助成の成果は、毎年「研究結果報告書集」にまとめ、国立情報学研究所のデータベースに登録・公開するとともに、研究以外の全助成の骨子も同様に登録・公開しています。また、1991年以来毎年、内閣府と「高齢社会シンポジウム」を開催しています。

三井住友海上文化財団の活動(1988年創立)

地域の文化振興の支援を目的として、音楽・郷土芸能の分野で助成活動を行っています。主な事業は、各地の公立文化ホールに著名な演奏家を派遣し、都道府県ならびに市町村と共同主催で地域の皆さまに質の高いコンサートを提供する「地域住民のためのコンサートの開催」(1995年メセナ普及賞受賞)と、「文化の国際交流活動に対する助成」(2000年文部大臣賞受賞)です。2003年度末累計でコンサートの開催は342市町村374件、国際交流助成は312件、2億1,350万円に達しています。

しらかわホール

1994年名古屋・伏見にクラシック音楽専用の中規模ホールとしてオープンしました。ゆったりとした空間と最高の音響設備を有し、演奏家・観客から弾きやすい、聴きやすいホールとして高い評価を受けています。毎年チャリティー・コンサートを開催し、骨髄移植推進財団を支援しています。

スポーツ振興は社員・代理店の活力源

1989年に女子柔道部、1991年に女子陸上部を創設。

第一線で活躍する同僚への応援を通じてスポーツの持つ明るさや楽しさ、爽やかさ、勝利への執念などを企業文化にしたいという思いで、日本を代表する選手の育成やスポーツ界への貢献に取り組んできました。

また、2002年に「スポーツ後援会ガッテンダース」を発足させ、現在社員・代理店・OBなど約6,000名が参加し、両部の選手を物心両面で支援しています。

さまざまな形で社会とのコミュニケーションを図っています。

各種レポートの発行

三井住友海上の事業活動の詳細や、CSR(企業の社会的責任)に対する取り組みを広く社会に情報開示し、当社の事業状況、社会の一員としての姿勢をご理解いただくために、毎年ディスクロージャー誌、アニュアルレポート(英文)をはじめとした各種レポートを発行しており、どなたでもご入手いただけます。また、これらのレポートはインターネットホームページにも掲載されています。

UNEP(国連環境計画)保険業界環境声明

三井住友海上は1995年11月、世界の保険会社が国際的に連携して環境問題に取り組むことを目的とした「UNEP(国連環境計画)保険業界環境声明」を起草・署名しました。1997年には、UNEP保険協会が設立され、当社はアジア代表の協会運営委員として活動してきました。今後も環境問題のグローバルな取り組みを続けていきます。

国連グローバルコンパクトへの参加

2004年6月、国連のグローバルコンパクト(GC) [▶p50](#)に参加しました。参加により、当社グループの人権、労働、環境等を尊重する経営姿勢を現し、CSR推進に向けた決意を改めて示すものです。

GCの理念のもと、国際社会の良き一員として行動し、社会的責任を果たしていきます。

オリンピックでメダルを獲得するなど、第一線で活躍する選手たちを応援することで、社員と代理店は一体感を感じ、勇気と明日への活力を受け取っています。

1997年に完成した世田谷道場では、柔道の普及と地域交流のために、地域の小学生を対象に週3日「少年少女柔道教室」を開催しています。



地球環境への責任

企業はその事業を営んでいく上で、必ず何らかの形で地球環境に負荷を与えています。それは、たとえ私たちが扱う保険という商品が、実際に物という形で存在するものではないとしても例外ではありません。
私たちは、未来に向けて地球環境と企業活動との持続可能な関係を実現していくために、本業である保険事業を通じて、また事業活動そのものにおいて、地球環境の保全と改善に取り組んでいきます。

[環境への責任]

未来に向けて、地球環境の保全と改善に取り組めます。

I

地球環境問題に寄与する商品・サービスの開発・提供に努めます。

2

省エネルギー・省資源、廃棄物削減・リサイクル活動を推進し、
事業活動に伴う環境負荷の軽減に努めます。

3

三井住友海上グループ環境方針に沿って、継続的な取り組みを推進します。

「環境への責任」はすべてのステークホルダーが拠って立つ地球の環境保全および改善に関わることであり、重要な責任であると考えています。環境保全というと難しく考えがちですが、裏紙を使用する、照明をこまめに消す、環境に配慮したものを選ぶなど、会社に限らず、日常の生活の中でもできることはたくさんあります。小さな取り組みではありますが、こうしたことの積み重ねが環境保全につながっていく。ですから、全員参加で行っていくことが大切です。環境問題に対応した企業活動を行っていくとともに、一人ひとりの環境への取り組みが無理なく自然にできるような仕組みをもっと充実させていきたいと思っています。

総務部
社会・環境グループ
主任
坂本 真理



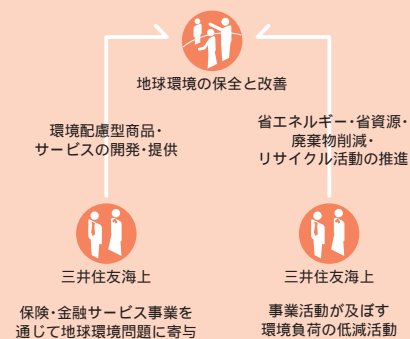
環境マネジメントシステム
ISO14001の全店一括認証
を取得(2002年11月)



三井住友海上グループISO14001認証取得状況

会社名	認証取得年月日
三井住友海上火災保険(株)、三井住友海上きらめき生命保険(株)、(株)インターリスク総研、MSK情報サービス(株)、MSKシステム開発(株)	2002年11月
MSK本店管理(株)、MSKビルサービス(株)、三井住友海上損害調査(株)、MSK損害サービス(株)、MSK安心ステーション(株)	2003年11月

審査機関:(財)日本品質保証機構



地球環境の保全と改善につながる企業活動を推進していくために

本業と事業活動の両面から、
地球環境問題に取り組んでいます。

三井住友海上グループ環境方針

企業活動のあらゆる面で、地球環境問題への取り組みを進めていくために「三井住友海上グループ環境方針」を制定しています。

保険・金融サービスという本業を通じて地球環境に寄与する商品・サービスを提供していくこと、また、事業活動に伴い発生する環境負荷を低減させること、それらの活動を運用していくための仕組みである環境マネジメントシステムを推進していくこと、環境啓発活動を通じた社会との共生に努めることなど、4つの行動指針を定め、具体的な取り組みを行っています。

三井住友海上グループ環境方針

基本理念

三井住友海上及びグループ各社は「保険・金融サービス事業を通じて世界に安心と安全を届け、豊かな社会づくりに貢献します」という経営理念に基づき、企業活動を通じて地球環境の保全と改善に努力し、下記の行動指針に沿って着実かつ持続可能な取り組みを推進していきます。

行動指針

1. 保険・金融サービス事業を通じた地球環境保護
当社及びグループ各社のあらゆる部門で、地球環境問題に寄与する商品・サービスの開発や充実を図り、社会に提供できるよう努めます。
2. 事業活動に伴い発生する環境負荷の軽減
環境関連法規制や当社が同意した産業界の憲章・指針等の遵守はもとより、省エネルギー・省資源・廃棄物削減・リサイクル活動を推進し、事業活動に伴い発生する環境負荷を軽減するように努め、循環型経済社会の実現に寄与します。
3. 環境マネジメントシステムの推進
環境マネジメントシステムを構築し、環境目的・目標を定めた取り組みを行い、継続的改善に努めるとともに汚染の防止に努めます。
4. 環境啓発活動を通じた社会との共生
環境教育を通じて役職員の一人一人が環境問題に対する意識を高め、自ら積極的に環境保全活動を遂行できるよう社内外での環境啓発活動を推進するとともに、環境に関する情報を広く開示し社会との共生に努めます。

本環境方針は、グループ会社を含む全役職員に周知徹底するとともに、一般に開示します。

2001年10月1日制定

三井住友海上火災保険株式会社

取締役会長 共同最高経営責任者
井口 武雄

取締役社長 共同最高経営責任者
植村 裕之

全店で環境マネジメントシステムを構築し、
環境活動をグループ全体で推進していきます。

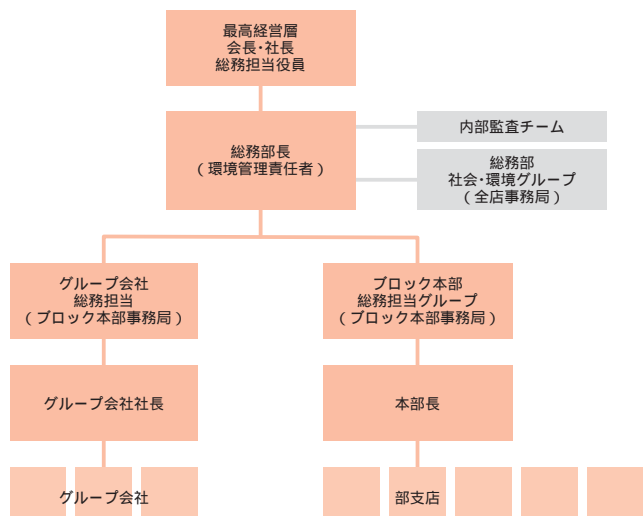
環境マネジメントシステム体制

三井住友海上とグループ会社4社は、2002年11月に国内全拠点を対象に環境マネジメントシステムの国際規格ISO14001の認証を取得しました。その後、取得範囲をグループ会社9社に拡大しました。2003年11月には外部審査機関による更新審査を経て、現在は国内全366拠点において認証を維持しています。ISO14001の全店一括認証取得は、生命保険・損害保険業界のみならず、全国規模の金融機関の中で唯一です。私たちは、「三井住友海上グループ環境方針」のもと、環境問題に貢献する取り組みをグループ全体で推進していく体制を整えています。

▶外部審査機関による更新審査の結果

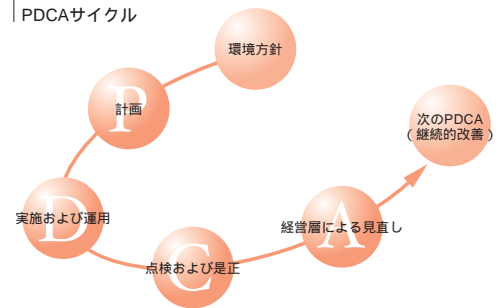
「重大および軽微な改善指摘事項」.....0件
「改善の機会(指摘事項ではないが改善を奨める事項)」.....21件
「ストロングポイント(特に評価された事項)」.....3件
ニーズに合致した環境配慮商品の提供、館内自動一斉消灯システムの確立による省エネおよび業務効率化への貢献等について特に高い評価を頂きました。

環境マネジメント推進体制図



三井住友海上グループの環境マネジメントシステム

PDCAサイクルで、活動の推進と継続的な改善を図っています。



環境方針

P
lan

計画

取り組みテーマと実行計画の策定

当社の事業活動において、環境に負荷をかけている要素や環境に良い影響を与え得る要素(環境側面)を洗い出し、それをもとに、全社員で行う「全店活動」と本社各部門の自主計画に基づく「部門活動」の取り組みテーマ(環境目標)を設定しています。

▼当社の主な環境負荷要素(環境側面)

1 紙の使用
2 電力の使用
3 社有車の排ガス排出
4 社有車の燃料使用
5 紙の廃棄
6 缶・瓶類の排出
7 不燃ゴミの排出
8 可燃ゴミの排出
9 重油地下タンク・配管からの漏油

▼2004年度「全店活動」の取り組みテーマ(環境目標)

紙使用量の削減	紙使用量を対前年比 ▶10%以上削減
電力使用量の削減	電力使用量を対前年比 ▶3%以上削減
廃棄物の分別・リサイクル促進	廃棄物の分別実施ビルを ▶5ビル拡大
ガソリン使用量の削減	ガソリン使用量を対前年比 ▶10%以上削減
使用過程自動車の環境対策の普及・推進	エコロジー車検導入工場 ▶740工場(既設含)への導入
リサイクルマーケットへの活性化に寄与	引取件数 7000件 引取金額 7.66億円

▼2004年度「部門活動」の主な取り組みテーマ(環境目標)

経営企画部	環境取り組みを含むCSR活動を全社的に推進
文書法務部	株主あて印刷物発送用封筒のエコ封筒化
財務企画部	SRIファンドの調査・検討
金融ソリューション部	ソーラーローンの推進
金融事業部	エコファンド「海と空」の販売推進
自動車保険部	自動車保険「対物超過修理費用特約」の販売
火災新種保険部	環境対応型商品のアピールおよび提案活動
営業事務部	事務関連機械製表を削減(廃止1,133表/電子化2カ年で650表)
MSKビルサービス(株)	省エネプラン(17ビル)の実施(年間環境負荷3%削減)

27部において、59項目の取り組みを実施

D
o

実施および運用

取り組みテーマの実行と定期的な点検

取り組みテーマを計画書(環境マネジメント計画書)に沿って着実に実行。実行状況は定期的に点検し、取り組み不十分な場合は是正を図っています。

▼2003年度「全店活動」の取り組みテーマ達成状況

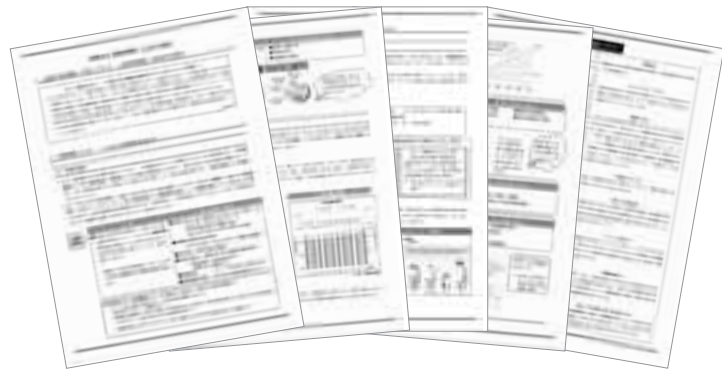
環境目的	取り組みテーマ(環境目標)	取り組み内容	達成状況	評価	評価点または課題
紙使用量の削減	紙使用量を対前年比 ▶10%以上削減	①裏紙の利用 ②両面コピー・両面印刷、2イン1縮小コピー	5.9%	B	機械製表削減取り組み(20%)
電力使用量の削減	電力使用量を対前年比 ▶5%以上削減	最終退出者のOA機器の電源OFF 『最終退出者チェック表』によるチェック	7.0%	A	エコソーサマーの実施 (7~8月 10%)▶p40
廃棄物の分別・リサイクル促進	廃棄物の分別実施ビルを ▶5ビル拡大	分別ルールに沿った正しい分別廃棄 『廃棄物分別チェック表』によるチェック	5ビル拡大	A	小川町ビル、駿河台別館、千里ビル、YSビル、 玉川研修所で分別実施
ガソリン使用量の削減	ガソリン使用量を対前年比 ▶10%以上削減	エコドライブの徹底	9.6%	B	社有車の削減(300台)
使用過程自動車の環境対策の普及・促進	エコロジー車検導入工場 ▶740工場(既設含)への導入	整備工場にエコ車検を提案	導入工場717店	B	紹介運動の実施(+43店)
リサイクルマーケットへの活性化に寄与	引取件数 4500件 引取金額 4.8億円	リサイクルマーケットに全損車を搬入	引取件数 5,438件 引取金額 6.4億	A	引受金額対前年比+2.4億

A▶目標数値を達成 B▶目標数値との乖離幅10%以内

▼2003年度「部門活動」の主な取り組みテーマ達成状況

担当部	主な取り組みテーマ(環境目標)	評価	評価点または課題
総務部	マニュアル・規定集の70%を再生紙化	A	55アイテム(マニュアル:39、規定集:16)を実施
財務管理部	専用帳票用紙の3万枚減	A	7万5千枚達成
融資部	ソーラーローンの年間100億融資実行	A	年間100億以上の融資実行
金融事業部	エコファンド「海と空」の販売推進	A	商品研修会へ投信販売代理店219名の動員
自動車保険部	自動車保険「対物超過修理費用特約」の開発・販売	A	特約付帯率が対象契約の70%以上
傷害長期保険部	募集資料等の70%以上の電子化	A	電子化率71%
海上保険部	内航船舶管理会社に「国際安全管理コード」取得支援	A	営業向けセミナー・通信講座の実施
eビジネス推進部	通販プロモーションの絞り込みによる印刷費削減	B	新規見積件数対前年比22%削減
営業事務部	証券封筒の印字に大豆油インクを使用	A	98%達成
三井住友海上きらめき生命保険	使用電力料金の削減	C	電力使用料金対前年比3.3%削減

27部において、56項目の取り組みを実施(A:41、B:11、C:4) A▶予定通り B▶ほぼ予定通り C▶実施中だが若干の遅れ



次のPDCA(継続的改善)

Action 経営層による見直し

担当役員によって年度末に環境マネジメントシステムの見直しを行い、より良い仕組みへとPDCAサイクルを改善していきます。

Check 点検および是正処置

環境に関する法規制遵守状況の点検

当社に適用される環境関連法規の遵守状況を全国で点検しています。点検の結果、法違反、環境関連の訴訟、利害関係者からの要求など、いずれも該当のないことを確認しています。

▼適用となる主な環境関連法規

省エネルギー法	第2種エネルギー管理指定工場でのエネルギー使用量の削減努力義務(エネルギー管理員の選任、エネルギー使用状況の報告)
大気汚染防止法	煤煙 ばいじん、NOx 濃度規制
消防法	事故 重油の漏洩など 時の応急処置および通報義務
電気事業法	事故報告義務
廃棄物の処理及び清掃に関する法律(廃掃法)	廃棄物排出事業者の適正処理義務(産廃物のマニフェスト管理、特産産物管理責任者選任など)
中央区廃棄物の処理及び再利用に関する条例	事業系廃棄物の減量・再利用・適正処理義務(廃棄物管理責任者選任、大規模建築物再利用計画書の提出など)
東京都環境確保条例	大規模事業者の地球温暖化対策計画書の提出、自動車環境管理者・自動車管理計画書の提出義務

内部環境監査

環境マネジメントシステムがISO14001規格に適合し、適切に運用されているかを確認するために、定期的に内部監査を実施しています。

▶監査の内容

監査日程:2003/8/18~9/4
対面監査:全国81部支店で実施
書面監査:全部支店で実施
監査基準:ISO14001規格および当社環境マネジメントマニュアル
内部監査員数:7人

▶監査の結果

指摘事項:9部支店において10件(重大な指摘事項なし)
総合評価:三井住友海上グループの環境マネジメントシステムは、規格の要求事項や取り決め事項に適合している。また、システムの適切性・有効性に関しても着実に効果をあげている。一層の向上を図るため、システムの中で各自が行っている施策の位置づけについての理解の徹底を図ることおよび、社員のさらなる環境意識の向上を目指して、環境教育のレベルアップが期待される。

▶指摘事項への対応

全部支店にて対応し、是正が図られたことを確認

環境教育

地球環境問題や環境マネジメントシステムに対する正しい理解と意識の向上を図り、一人ひとりの積極的な環境活動へつなげていくため、各種研修、社内イントラネットなどを活用した環境教育を実施しています。また、環境改善プログラム・活動チェックポイントなどをまとめた「ISO14001携帯カード」を配布し、環境意識の定着を図っています。

▶環境教育実施状況(2003年8月末現在)

「環境教育資料」で学習後、理解度テストを実施し、環境問題に対する理解を深める。
対象者.....国内にいるISO取得10社 ▶p37 の全社員および全派遣社員(フルタイム)
受講人数.....16,410名(実施率99%)

緊急事態への対応

緊急事態を想定し、緊急事態発生時の対応手順を作成。手順に沿って、緊急事態対応訓練を年1回実施しています。

▶緊急事態対応訓練実施状況(2004年6月末現在)

想定緊急事態.....自家発電用地下タンクおよび配管の重油漏洩
対象ビル.....千葉ニュータウンセンター、八王子センター、三田センター
内容.....対応手順書のチェックとテストの実施

エコツアー運動シール



「エコツアー」運動の推進

2003年度から省エネ・省資源活動を通じて、電力等の光熱費や印刷費など、日常業務に密接な経費について削減目標を設定し、無駄を排除する「エコツアー」(エコロジー&エコノミー)運動を開始しました。目に触れる機器類(パソコン・電話機・コピー機・電気スイッチ)に「エコツアーシール」を貼り、全社員で運動に取り組んでいます。

エコツアーサマー風景



エコツアーサマーの実施

地球環境への配慮のため、電力消費がピークを迎える夏場に、全国の営業・損害サービス拠点および本社各部ビルにおいて、オフィスの温度を引き上げ、それに伴い全社員の服装をフリー(ビジネスカジュアルウェア)とする、「エコツアーサマー」を実施しています。

事業活動が及ぼす環境負荷低減に向けた取り組み

事業活動が及ぼす地球環境への影響を正しく理解し、全社員による環境負荷低減活動を推進しています。

保険・金融サービスという事業活動に伴う環境負荷には、大きく分けて3つの特徴があります。

保険商品の申込書・パンフレット、またはお客さまのご契約を管理するための紙の使用。

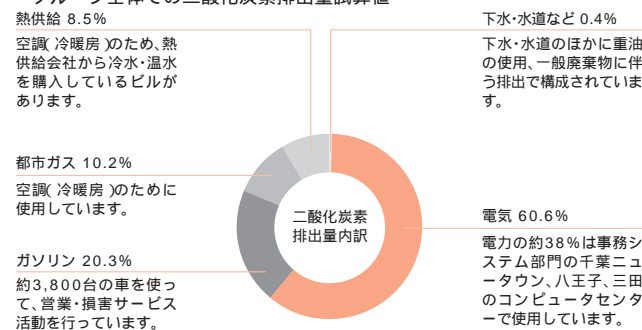
お客さまのニーズにお応えするための、コンピュータネットワークの運営などによる電気の使用。

お客さま・代理店とのコミュニケーションを密にするための、社有車によるガソリンの使用。

紙の使用6,487 トン
電気の使用88,629,678 kWh
ガソリンの使用4,582,000 リットル

3つの負荷要因のうち、電気・ガソリンは地球温暖化の原因である二酸化炭素排出の主因となっています。これらの負荷要因の低減を図っていくために、具体的な目標と実行計画を策定し、グループ全体で取り組んでいます。

グループ全体での二酸化炭素排出量試算値



二酸化炭素排出データ実績*

排出の原因	対象範囲	実績数値	排出係数	排出量(kg-CO ₂)	1名当たり(kg-CO ₂)	総排出量(ton-CO ₂)
電気	全社	88,629,678 kWh	0.357 kg-CO ₂ /kWh	31,640,795	1,665	31,641
ガソリン	全社	4,582,000 ℓ	2.310 kg-CO ₂ /ℓ	10,584,420	557	10,584
ガス	本社関連ビル	1,129,969 m ³	2.150 kg-CO ₂ /m ³	2,429,433	281	5,342
熱供給	本社関連ビル	30,048,284 MJ	0.067 kg-CO ₂ /MJ	2,013,235	233	4,427
下水道	本社関連ビル	112,541 m ³	0.396 kg-CO ₂ /m ³	44,566	5	98
重油	本社関連ビル	9,644 ℓ	2.770 kg-CO ₂ /ℓ	26,714	3	59
水道	本社関連ビル	101,753 m ³	0.180 kg-CO ₂ /m ³	18,316	2	40
一般廃棄物	本社関連ビル	337,157 kg	23.500 kg-CO ₂ /ton	7,923	1	17
合計					2,747	52,208

*データの集計にあたって

▶本社関連ビルの使用実態

ビル名	所在地	建物の用途	延床面積(m ²)	在館者数
新川ビル	東京都中央区	主に企画部門で使用	58,883	2,000
駿河台ビル	東京都千代田区	主に営業部門で使用	75,609	2,800
千葉ニュータウンセンター	千葉県印西市	事務システム部門で使用	81,010	2,500
八王子センター	東京都八王子市	事務システム部門で使用	19,707	900
三田センター	兵庫県三田市	事務システム部門で使用	21,764	250

▶当社グループ全体社員数

19,000名(2003年9月末)但し、アルバイト社員は含まない

▶総排出量算出の方法

総排出量算出に当たっては、1名当たりの排出量を基にグループ全体の社員数を乗算して算出

▶二酸化炭素排出係数

排出係数は2003年度東京都の「地球温暖化対策計画書」で指定された係数を使用

▶電気使用量

本社関連ビル(新川、駿河台、千葉ニュータウンセンター、八王子センター、三田センター)は使用量実績値、他のビルは電気料金の支払額を1kWh=20円(平均的な電力単価)として算出

▶ガソリン使用量

ガソリン代の毎月の支払額を毎月の全国平均小売価格を参考にして使用量を算出

駿河台ビルの屋上庭園



駿河台ビルの屋上庭園

駿河台ビルの屋上に屋上庭園を設置。二酸化炭素の吸収量の増加、夏場の室内温度の上昇抑制など、地球温暖化対策のほか、都市景観の向上、日常的な緑とのふれあいの場の提供といった、生活環境に潤いを与える効果も同時に実現しています。

封筒の窓抜き



封筒の窓枠素材のグラシン紙化と大豆油インクの使用

窓枠素材を「紙」であるグラシン紙にすることにより、封筒窓枠部分を分別せずリサイクルが可能になります。また、大豆油インクは、脱墨性が良く用紙の再生化がしやすくなり、大気汚染の原因となる揮発性有機化合物の発生を減らします。生分解性にも優れ廃棄処分した場合、環境への負担を少なくすることができます。

本社関連5ビルでの環境負荷低減活動の取り組み状況

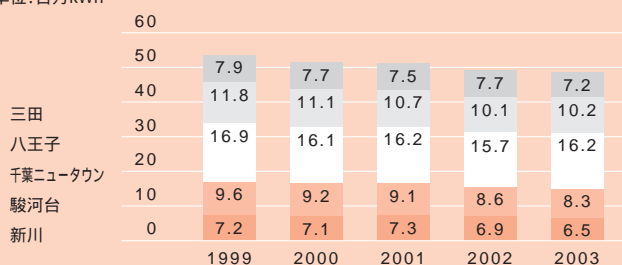
ISO14001の取り組みで二酸化炭素排出の主因となっている「電気」「ガス」「熱供給」の削減が確実に実行されています。

2003年度は冷夏という外的な要因もありましたが、「ISO取り組み」「エコツアー運動」「エコツアーサマー」等、環境に配慮した各種取り組みを実行した結果、電気使用量は駿河台・新川・三田

で大幅な削減、ガス使用量は駿河台・八王子で大幅に削減、熱供給は新川・千葉ニュータウンで大幅に削減できました。また、低公害車の導入については大幅に導入率が向上しています。

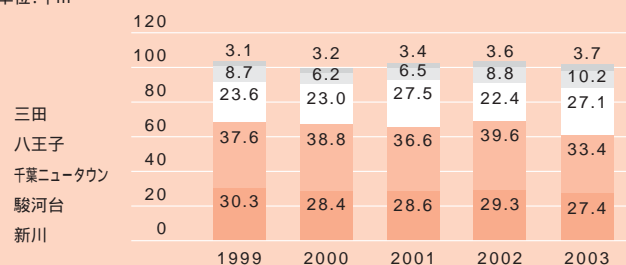
電気使用量

単位:百万kWh



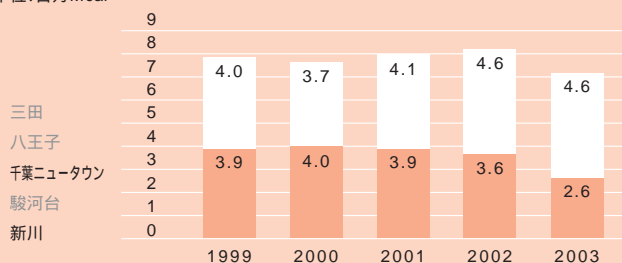
水道使用量

単位:千m³



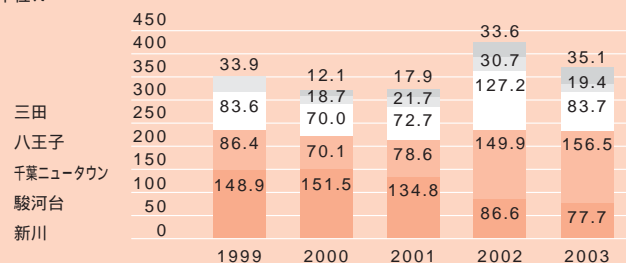
熱供給使用量

単位:百万Mcal



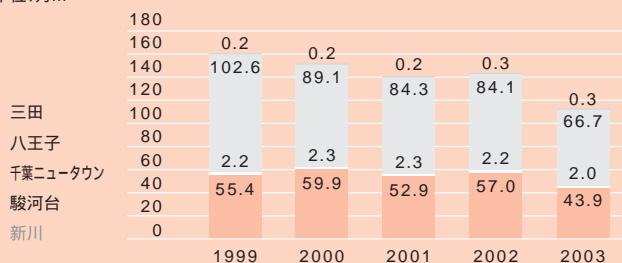
一般廃棄物最終処分量

単位:t



ガス使用量

単位:万m³



社有車低公害車導入台数・導入率

	保有台数(全体)	低公害車台数	導入率
東京都	363台	321台	88.4%
千葉県	174台	160台	92.0%
埼玉県	160台	154台	96.3%
神奈川県	169台	141台	83.4%
愛知県	259台	233台	90.0%
大阪府	294台	270台	91.8%
兵庫県	121台	101台	83.5%
合計	1,540台	1,380台	89.6%



保険・金融サービス事業を通じて地球環境問題の解決に寄与していくために

環境配慮型商品・サービスの開発・提供など、
本業を通じた取り組みを推進しています。

エコ・バランス(愛称:「海と空」)

環境への関心が高く、環境取り組みに優れた企業への投資にご理解のある投資家の方々に広く参加いただき、環境問題に積極的な企業を応援することを目的として、環境配慮型投資信託商品エコ・バランス(愛称:「海と空」)を販売促進しています。

ファンド組み入れ企業の環境評価にあたっては、リスクマネジメント専門の調査機関・コンサルティング会社であるインターリスク総研が、対象企業へのアンケート、訪問調査を通じて分析した結果を提供することにより、専門的評価に裏打ちされた投資を可能としています。また、その評価も、環境問題への取り組み全般に関する一般的な評価項目に加え、企業の地球温暖化防止への取り組みに焦点をあてた、温室効果ガスの排出量など、具体的数値データにまで踏み込んだ調査に基づき、より客観的な内容をふまえたものとなっています。

提携自動車整備工場への
環境配慮活動の提案、支援を行っています。

エコ車検・エコ整備の普及・促進

自動車の有害・有毒ガスの排出や騒音・振動を抑制し、車両の運行に伴う環境負荷を低減する自動車整備メンテナンス「エコ車検・エコ整備」の普及活動を展開しています。この技術は、三井住友海上の全国的な自動車整備業組織「アドバンスクラブ」の会員を通じてお客さまに提供しています。

省エネ・環境配慮型技術の開発・普及

自動車整備業界での新たな技術開発やその普及に関しては、ASKnet(全国自動車整備事業環境団体)を通じて、他業種との提携をはじめ多角的な活動を行っています。

▶ 主な活動実績

- ・オリジナルエンジンオイル「エコスーパー」の開発・販売
- ・新たなエコロジー整備メニュー「エコアース」の普及・促進
- ・「エコナビゲーター」による環境配慮型ドライブの普及・促進
- ・環境省簡易版環境マネジメントシステム「エコアクション21」パイロット事業への参加
- ・排ガス・代替フロン・自動車リサイクル法対策等の研究

これまでに発売された主な環境配慮型商品

1992年

「環境汚染賠償責任保険」

自社施設からの環境汚染に起因する賠償責任を補償します。

1997年

「廃棄物排出事業者向け環境汚染賠償責任保険」

廃棄物処理を委託した産業廃棄物処理業者において、不適切な処理などが生じた場合、排出事業者の監督責任に対し、都道府県知事から廃棄物や汚染の除去命令や損害賠償請求を受けた際の損害を補償します。

1998年

「エコカー割引」(自動車保険)

低公害車や低燃費車、低排出ガス車など、環境負荷の低減効果が期待される当社所定の基準を満たす自動車を対象に保険料を割り引きします。

「グローバルスタンダード割引」(賠償責任保険)

ISO14001やISO9000シリーズ、HACCPなど、環境管理や品質管理の国際規格を満たしている企業を対象に、賠償責任保険料を割引。保険コスト上のメリット提供により、グローバルスタンダードの取得推進をサポートします。

2000年

「修理支払限度額設定特約」*(自動車保険)

自動車廃棄物の削減へとつなげるため、修理費が車両保険金額を上回る金額になった場合にも、別に設定する修理支払限度額まで修理費をお支払いする特約です。

2001年

「家電リサイクル保険」

家電リサイクル法で引き取り義務を課せられた量販店を主な対象とし、当該引き取りサービスに要する費用と排出者から徴収した費用の差額を補償。引き取りサービスの広範かつ確実な実施を促進します。

「土壌汚染浄化費用保険」

所有する土地を売却する事業者を対象に、大規模土地取引において、後日土壌汚染が発見された場合の、売買契約書に規定された土壌汚染の浄化費用を補償。土地売買の活性化と土壌汚染の浄化促進をサポートします。

「医療廃棄物排出事業者向け賠償責任保険」

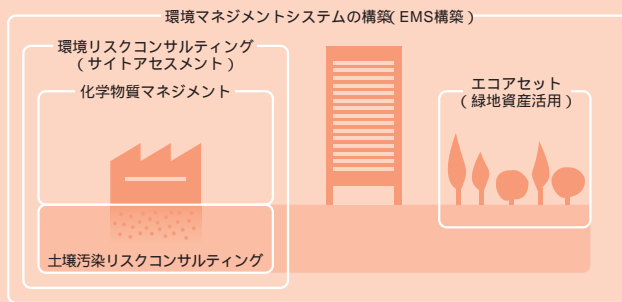
病院などの医療機関を対象とし、2001年4月改定の「廃棄物の処理と清掃に関する法律」に基づく排出事業者としての責任を補償。万一、排出事業者として措置命令等を受けた場合の備えとなります。

2002年

「対物超過修理費担保特約」*(自動車保険)

対物事故における相手の車の修理費がその車の時価額を上回る場合で、修理費と時価額の差額をお客さまが負担する場合に保険金をお支払いする特約。

* 差額のお支払いには一定の条件があります。



環境との持続可能な関係を築いていくための活動に、終わりはありません。これまでの活動を維持していくことはもちろん、より良好な共存関係の実現を目指し、ISO14001(環境マネジメントシステム)構築に取り組むグループ会社をさらに拡大し、環境負荷の少ない事業活動を推進していくほか、保険・金融サービスという、本業ならではの取り組みの強化を図っていきます。

環境関連調査・研究、
リスクコンサルティングの提供をとおし、
持続可能な社会の実現を図ります。

三井住友海上グループのリスク関連事業を担うインターリスク総研では、これまで培ってきたノウハウや経験に基づく高度な調査・研究とコンサルティングの提供を通じて、持続可能な社会の実現と環境リスクマネジメントに寄与する活動を行っています。

環境リスクコンサルティング

CEAR登録ISO14001審査員、公害防止管理者、土壌環境監理士等の有資格者が、環境配慮型商品の開発支援や引受事前調査を通じて培った豊富な経験とノウハウを活用して、工場や事業所の環境リスクを、書類調査、現地調査により評価し、必要な改善策を提案します。

土壌汚染問題に関する調査研究・コンサルティング

地層汚染診断・修復簡易化研究会(SCSC研究会)を主宰し、土壌・地下水汚染リスクの啓発、技術開発、診断・対策に関する共同研究を行っています。

土壌汚染の情報提供制度や、土壌汚染の制度・事例・調査対策技術などに関する調査・研究活動を継続的に行っています。

土壌汚染、土地や企業・事業所の売却・買収、不動産流動化に関わる環境デューデリジェンス(環境サイトアセスメント)などのコンサルティング活動を行っています。

企業の緑地活用コンサルティング「エコアセット」

企業の緑地資産活用を促す「エコアセット」コンサルティングサービスを実施しています。企業が保有する緑地や森林へのマネジメントシステム構築を支援することで、維持管理手法やコストの見直し、新たな活用方法を提案するものです。エコアセットの導入により、企業が保有する緑地・森林の地域環境資源としての効果的な活用が実現するとともに、企業の社会的価値向上にもつながります。

公開セミナー「待たなし！ディーゼル車規制と企業の対応」

2003年6月5日の環境の日に、同年10月から施行された首都圏でのディーゼル車規制を踏まえ、緊急セミナーを開催し、150名以上のお客さまが参加されました。本セミナーでは、まずインターリスク総研の上席コンサルタントが、ディーゼル車規制導入の経緯と企業への影響について説明したあと、東京都環境局の自動車公害対策の専門家が、条例・法令のポイント、車両の規制チェックの方法、および支援制度について説明しました。

「土壌汚染と企業リスクマネジメント」の発行

2004年2月、インターリスク総研はSCSC研究会(地層汚染診断・修復簡易化研究会)と共に、専門図書「土壌汚染と企業リスクマネジメント」を発行しました。

土壌環境の保全に向けて、企業が土壌汚染リスクにどのように対処すればよいかを、制度および技術の両面からわかりやすく解説したものです。よくある疑問にQ&A形式で答えることにより、実務者にも使いやすいものとしています。



「土壌汚染と企業リスクマネジメント」

▶環境関連の主な公的資格保有者数(2004年7月時点)

CEAR登録ISO14001環境主任審査員	2名
CEAR登録ISO14001環境審査員	2名
CEAR登録ISO14001環境審査員補	2名
環境省登録・環境カウンセラー(事業者部門)	2名
大気関係第一種公害防止管理者	2名
水質関係第一種公害防止管理者	1名
土壌環境監理士	1名
高圧ガス製造保安責任者	1名
第1種ボイラー・タービン主任技術者	1名
甲種鉱害防止係員	1名
危険物取扱責任者(乙4)	1名

CSR会計

CSR会計の目的

三井住友海上グループでは、CSRは企業が持続的な発展を遂げていくための戦略的投資であるとの認識に立ち、CSRの取り組みに関連するコストと効果をできる限り定量的に把握・測定するCSR会計に取り組んでいます。その目的は、CSR会計をステークホルダーとのコミュニケーションツールの一つとして役立てるとともに、CSRをより一層企業文化として浸透させていくことにあります。

三井住友海上グループCSR会計の特徴

三井住友海上グループのCSR会計は、環境会計の枠組みをベースに、会計の基本となるルールとして「CSR会計基準」を策定し、また、具体的な測定方法については別に社内基準を定めて集計を行っています。将来的には会計の対象とする範囲をより拡充することを指向していますが、現行では、当社のCSR活動のうち、「社会貢献・福祉(フィランソロピー)活動」、「倫理・コンプライアンス活動」、「環境保全活動」に関する取り組みを対象として、そのコストと効果を測定しています。

CSR関連コストについては、財務会計上の費用・損失あるいは通常よりも安価で商品・サービスを提供した場合の通常価額との差額等を集計しています。また、CSR関連効果については、自らの財務会計上の利益に貢献した効果を「内部効果」に、一般社会に与えた影響を「外部効果」に区分し、またそれぞれを貨幣単位で測定する「経済効果」と貨幣以外の数量で計測あるいは定性的に記述する「その他効果」に区分しています。

コストと効果の比較のためには、金額換算できない効果(その他効果)についてもあわせて見る必要があります。

[基本となる事項]

▼集計期間

事業年度と同じ2003年4月1日～2004年3月31日(比較のためコストおよび経済効果に関しては前年度も記載しました)

▼集計範囲

三井住友海上火災保険、三井住友海上きらめき生命保険、インターリスク総研の3社および三井住友海上福祉財団、三井住友海上文化財団の活動を対象としました。ただし、環境保全活動については、項目ごとに集計可能な範囲で国内グループ会社全体の数値を集計しました。

環境負荷データの集計範囲

ビル名	電気	ガス	熱供給	水道	下水	廃棄物
新川		-				
駿河台			-			
千葉ニュータウン						
八王子			-	-	-	
三田			-			
その他	25ビル	10ビル	1ビル	11ビル	7ビル	-
計	30ビル	14ビル	3ビル	15ビル	11ビル	5ビル

▼集計方法

- 1)複合コストは、合理的な按分基準あるいは簡便な按分基準を定めて集計しています。
- 2)人件費は、該当する取り組みを業務とする者について人件費単価と従事割合から算出しています。
- 3)環境保全活動に関しては、環境省の「環境会計ガイドライン2002年版」を参考に、分類・集計しています。
- 4)環境保全活動に関わる費用削減効果および環境負荷物質の削減効果は、前年度との単純比較により算出しています。
- 5)数値は記載単位未満を四捨五入して表示しています。

2003年度集計結果の分析

CSR関連コストの総計は73億円となり、前年と比べ13億円増加しました。内訳では、社会貢献・福祉(フィランソロピー)コスト12億円は前年から横ばい、倫理・コンプライアンスコストが14億円と前年に比べ7億円の増加、環境保全コストが47億円と前年に比べ7億円の増加となりました。倫理・コンプライアンスコストの増加はコンプライアンス推進態勢強化を目的として、全ブロック本部・一般営業部支店のコンプライアンス要員を増員したことによるものです。環境保全コストの増加については、上・下流コストに含まれる自動車保険「エコカー割引」の対象契約数が増加したことが要因として挙げられます。

CSR関連効果のうち、内部効果における経済効果の総計については6億円となり、前年と比べ6億円減少しました。これは事業エリア内コストに対応する効果のうち、紙使用コストの単年度削減額が、会社合併効果の大きかった前年よりも縮小したことが主因であり、紙使用コストの支払額そのものについては、前年に比べて4%の削減を果たしています。

CSR関連効果のうち外部効果における経済効果の総計については8億円となり、前年と比べ1億円増加しました。これは自動車保険「修理支払限度額設定特約」等による廃棄物削減の効果が、対象件数の増加により増加したことが主因です。

CSR会計計算書

単位:百万円

CSR関連コスト				CSR関連効果								
				内部効果			外部効果					
				経済効果		その他効果	経済効果		その他効果			
				2002年度	2003年度		2002年度	2003年度				
2002年度 2003年度				2002年度 2003年度			2002年度 2003年度					
社会貢献・福祉(フィランソロピー)活動	寄付活動に関するコスト	586	572	寄付活動に関する効果			0	2	-	554	538	*1
	施設等の提供に関するコスト	451	411	施設等の提供に関する効果			48	39	-	6	6	-
	社会貢献活動と支援活動に関するコスト	132	130	社会貢献活動と支援活動に関する効果			-	-	-	100	118	*2,*3
	共通コスト	76	51									
	小計▶	1,245	1,164	小計▶			48	40	-	660	662	-
倫理・コンプライアンス活動	法令等遵守活動コスト	197	424	法令等遵守活動効果			12	12	*4	-	-	-
	情報・コミュニケーションコスト(教育・研修コスト)	199	472	情報・コミュニケーション効果(教育・研修効果)			-	-	*5	-	-	-
	モニタリングコスト	136	344	モニタリング効果			-	-	*6	-	-	-
	商品・サービス提供コスト	247	207	商品・サービス提供効果			197	165	-	-	-	*7
	小計▶	779	1,446	小計▶			185	177	-	-	-	-
環境保全活動	事業エリア内コスト	127	144	事業エリア内コストに対応する効果			845	292	-	-	-	*8,*9
	上・下流コスト	3,717	4,421	上・下流コストに対応する効果			90	71	-	13	140	*10,*11
	管理活動コスト	84	85	その他の環境保全効果			-	-	-	-	-	*12
	研究開発コスト	5	7									
	社会活動コスト	44	32									
小計▶				小計▶			935	363	-	13	140	-
共通	CSR共通コスト	30	3									
総計							1,168	581	-	673	802	-

- *1 ▶株主優待品等の物品の寄付(延べ160団体)
▶国内留学生へカレンダー3,857点、手帳299点を寄付(10団体)
▶使用済み切手137kg、使用済みプリペイドカード20,974枚を収集し寄付
- *2 ▶スマイルハートクラブの活動
・チャリティーコンサートの開催(7回)
・クリスマスカードによる世界の子どもの支援(380の個人・団体が参加)
・セーター手編みボランティア(2,118着をモンゴル・旧ユーゴスラビア地域の子どもへ寄付)
・ラオス・カンボジアの子どもへ絵本を届ける運動(690冊送付)
[関連ページ:p34]
▶献血、骨髄ドナー登録(献血者778名、骨髄ドナー登録者数93名)
[関連ページ:p33]
▶全国の部支店が行う地域貢献活動「部支店で年に1つは社会貢献活動」(127部支店(全部支店の64%で実施)
[関連ページ:p25]
- *3 ▶スポーツ振興の取り組みとして女子柔道、女子陸上競技の普及を推進
[関連ページ:p35]

- *4 ▶お客さまからの苦情に即時対応するためのWebシステムのレベルアップ
▶要員増員によるコンプライアンス態勢の確立
▶法令等違反の予防・発見のための支援システムの強化
[関連ページ:p05]
- *5 ▶徹底した巡回教育実施によるコンプライアンスの徹底
▶社員・代理店一斉研修実施によるコンプライアンスの徹底
▶社員・代理店に対する確認テスト実施によるコンプライアンスの再徹底
▶全国のコンプライアンス要員との情報交換
[関連ページ:p05]
- *6 ▶法令等違反のモニタリングのための報告システムの構築
▶全国のコンプライアンス要員による全営業拠点に対する巡回確認点検の実施
[関連ページ:p05]
- *7 ▶インテークリスク総研の取り組み
・企業等の内部管理・コンプライアンスに関するオープンセミナー開催・講演.....3件
・メディアへのリリース(取り組み内容・提言).....16件

- *8 ▶エネルギー消費量の削減
・電気使用量.....1,434MWh
・ガス使用量.....257,619m³
・熱供給使用量.....4,815GJ
・ガソリン使用量.....488,000ℓ
・水使用量.....7,374m³
・紙類使用量.....272トン
- *9 ▶大気への排出削減(自動車NOx・PM法に基づく報告資料より)
・NOx.....666kg
・PM.....2kg
▶水域・土壌への排出量の削減.....6,962m³
▶廃棄物等の排出量の削減.....56トン
- *10 ▶インテークリスク総研の取り組み
・環境保全に関するセミナー開催・講演.....34件
・メディアへのリリース(取り組み内容・提言).....29件
[関連ページ:p43]
- *11 ▶エコカー割引適用件数..2,102千件(前年比+676千件)
[関連ページ:p42]
- *12 ▶エコ車検導入工場数.....717社(前年比+43社)
▶ASKnet会員数.....41社(前年比+4社)
[関連ページ:p42]

CSR関連コスト・CSR関連効果(経済効果)の主な内訳

	区分	主な内訳
社会貢献・福祉(フィランソロビー)コスト	寄付活動に関するコスト	・ 社会貢献、福祉目的による寄付金 ・ 財団からの寄付、助成金 [P35]
	施設等の提供に関するコスト	・ しらかわホール等の維持、運営コスト(減価償却費含む)
	社会貢献活動と支援活動に関するコスト	・ 自動車保険福祉車両割引 [P33] ・ スマイルハートクラブの活動支援 [P34] ・ スポーツ振興関連施設の維持コスト(減価償却費含む) [P35]
	共通コスト	・ 社会貢献、福祉活動全般に係る人件費
	法令等遵守活動コスト	・ コンプライアンス活動に係るコスト(複合コストについては30%)
倫理・コンプライアンスコスト	情報・コミュニケーションコスト	・ 人権啓発研修に係る人件費、物件費 ・ コンプライアンス活動に係るコスト(複合コストについては40%)
	モニタリングコスト	・ コンプライアンス活動に係るコスト(複合コストについては30%)
	商品・サービス提供コスト	・ インターリスク総研による倫理・コンプライアンス関連サービス提供に係るコスト
環境保全コスト	事業エリア内コスト	・ 公害防止コスト(本社関連5ビルについて集計) ・ 地球環境保全コスト(同上) ・ 資源循環コスト(同上)
	上・下流コスト (商品・サービス提供コストを含む)	・ 自動車保険エコカー割引 [P42] ・ インターリスク総研の環境関連サービス提供に係るコスト [P43]
	管理活動コスト	・ 環境マネジメントシステムの整備、運用に関するコスト [P37] ・ 駿河台ビル屋上緑化のためのコスト [P41]
	研究開発コスト	・ インターリスク総研による研究開発コスト [P43]
	社会活動コスト	・ 環境保全団体に対する会費、寄付金 [P35] ・ エコ車検・エコ整備の普及支援コスト、ASKnet活動支援コスト [P42]
	CSR共通コスト	・ 各区分に共通するコスト
社会貢献・福祉効果	寄付活動に関する効果	・ 寄付金等の拠出額、寄贈した物品の貨幣価値(外部効果) ・ 物品の寄贈による廃棄費用節減額(内部効果)
	施設等の提供に関する効果	・ 施設提供に伴う収入(内部効果)
	社会貢献活動と支援活動に関する効果	・ 文化財団コンサート入場料の通常相場との差額(外部効果) [P35]
倫理・コンプライアンス効果	法令等遵守活動効果	・ 障害者雇用調整金または納付金() (内部効果) [P31]
	商品・サービス提供効果	・ インターリスク総研による倫理・コンプライアンス関連サービス提供に係る売上げ(内部効果)
環境取組効果	事業エリア内コストに対応する効果	・ 電力、ガス、熱供給、ガソリン費用の削減額 ・ 用水費の節減額、紙類費用の節減額 ・ 下水処理費用等の節減額 ・ 廃棄物等処理費用の節減額
	上・下流コストに対応する効果	・ インターリスク総研の環境関連サービス提供に係る売上げ(内部効果) [P43] ・ 修理支払限度額設定特約、対物事故の超過修理費担保特約による資源節減効果* [外部効果] [P42]

*三井住友海上グループは、事業活動のうち外部経済的に社会環境面に与えているプラス効果を評価する研究会(Club ECOFACTURETMのワーキンググループ)に参加しています。自動車保険の両特約については、本研究会における研究成果に基づき、次の項目を測定対象として効果を算出しました。

- ①資源消費の抑制(新車の部品・原材料使用量の抑制)
- ②産業廃棄物最終処分場の延命(全損車から発生するシュレッダーダストの抑制)

算出方法の考え方:

本保険による修繕によって使用抑制(延命)される部品・原材料費および埋立処分費の延命効果を、期間4年、割引率0.5%等の前提をおいて算出しました。なお、算出にあたっては、あずさサステナビリティ(株)の協力を得ております。(対象台数は前年631台、当年 6,259台)

▶EEBE® : External Economic Benefit Evaluation

[参考指標]

CSRV:企業価値への貢献

CSRの取り組みは、リスクマネジメントの観点、ブランドイメージの維持向上の観点から見ると、自らの経済活動・事業活動における将来収益の安定化、持続的な成長に貢献するものと考えられます。しかしながら、計算書上のコストと効果の比較からはこの価値を数値として測ることができません。CSRV(CSR Value)はCSRの取り組みから生じているであろう見えない価値を計量化するための一つの手懸かりとして、経済産業省の「ブランド価値評価研究会」から報告されたブランド評価モデルを参考としてCSR活動により創出された企業価値を推計したものです。

CSRV: 企業価値への寄与	CSR活動により創出された 企業価値の推計	435億円
-------------------	--------------------------	-------

▼算出方法

$$CSRV = PD / r \times LD \times ED$$

PD (プレステージ・ドライバー = 価格優位性)

LD (ロイヤルティ・ドライバー = 価値の安定性)

ED (エクスパンション・ドライバー = 他分野への拡張性)

r (割引率 = 2 %)

上記PD、LD、EDの用語は左記のブランド評価モデルによるものですが、各項目の計算については、ブランド評価モデルの算式からいくつかの修正を加えています。例えばPDの計算上ブランド評価モデルにおけるブランド管理料に代えてCSR関連コスト(商品・サービス提供コストを除く)を使用しています。また超過利益率を求める上での売上高には保険料を、売上原価には保険金および事業費を使用しています。当年度についてはデータの制約から過去2年分のCSR関連コストに基づき算出しています。

[参考]ステークホルダー別分配額とCSR会計との関係

三井住友海上グループのCSR会計は3領域の取り組み(「社会貢献・福祉(フィランソロピー)活動」、「倫理・コンプライアンス活動」、「環境保全活動」)を対象としています。このうち2領域の取り組み(社会貢献・福祉(フィランソロピー)活動、「環境保全活動」)として集計したコストと当社の各ステークホルダーに対する経済的な影響額(金銭の分配額)との関係はおおよそ下の表の

とおりとなっています。各ステークホルダーとの関係の重要性を金額の大小によって測ることはできませんが、本表により、金銭的な流れに焦点をあてた場合の当社と各ステークホルダーとの関係を概観することができます。

ステークホルダー別分配額とCSR会計との関係

単位:億円

		2002年度	2003年度	主な項目
分配原資	お客さま	12,353	12,897	正味収入保険料
	その他	508	248	責任準備金繰入額、資産運用損益、その他調整額 など
	合計▶	11,845	12,648	
分配額	お客さま	6,353	6,644	正味支払保険金、支払備金繰入額
	代理店	2,113	2,128	代理店手数料
	役職員	1,487	1,466	人件費、役員賞与金
	取引先(委託先・購入先等)	1,158	1,115	物件費、再保険手数料
	地域社会・国際社会			
	税金	360	509	法人税等、租税公課
	社会貢献	12	12	社会貢献・福祉コスト(「CSR会計計算書」を参照)
	環境	40	47	環境保全コスト(「CSR会計計算書」を参照)
	株主	323	729	当期純利益(役員賞与金を除く)
	(株主配当金)	(109)	(124)	
	合計▶	11,845	12,648	

各ステークホルダー別の分配額を厳密に計算することは困難なため、左表は財務諸表(単体)数値に基づき簡便な手法で作成しています。なお、CSR会計の集計範囲との差異はその他欄で調整しています。

三井家と住友家の歴史から探るCSRのルーツ

三井住友海上グループのルーツである三井家、住友家の歴史をひもといてみると、企業の社会性や社会的責任に関する意識や議論は、近代以前である両家創業の当時からしっかり存在していたことがわかります。こうした精神が現在にも脈々と受け継がれ、三井住友海上グループのCSRの根幹となっているのです。

三井家の事業ルーツ

三井家は、家祖三井高利(宋寿)が1673年(延宝元年)に越後屋呉服店を開店したのが始まりとされています。その後、高利の長男である高平(宋竺)が1722年に逝去した際に作成された「宋竺遺書」では、「多くをむさぼるは紛糾のもと」「不心得の一族は協議して処分」「新鮮な人事を断行せよ」などの内容が盛り込まれています。この「宋竺遺書」は三井家事業の精神、制度の根本としてこの後長く引き継がれてきました。



三井高利
資料提供：三友新聞社



駿河町越後屋正月風景図 鳥居 清長筆
資料提供：(財)三井文庫

お客さま満足を追求した新しいビジネスモデル

家祖三井高利は独創的で、斬新な商法を次々に考案しましたが、その代表例ともいえるのが「店先売り」と「現銀(金)掛け値なし」です。「店先売り」は読んで字のごとく店頭で売ること、「現銀(金)掛け値なし」は定価販売のこと。今では当たり前のことのように思えますが、これは世界初ともいわれています。

当時の一流の呉服店は、前もって得意先の注文を聞き、あとから品物を持参する「見せ物商い」と、直接商品を得意先に持参して売る「屋敷売り」がほとんどでした。

越後屋は当時広まりつつあった江戸市民層を新たなマーケットと考え、店頭での定価販売を開始したのです。さらに、越後屋は、分業によって短期間で衣類を仕立てるサービスや、当時はどの店も一反を単位として売っていたものを、西陣などの高価な反物でもお客さまが必要とする長さに裁断して販売する、返品には理由をよく聞いて応じ、後々の商売に活かすなど、さまざまな新しい商法を生み出しました。さらに、これも世界初といわれる引き札(チラシ)の利用や店名入り傘の貸し出しなどによって、越後屋の名前を庶民に広げるブランド戦略にも力を入れました。

人材の育成と能力に応じた登用・処遇

越後屋は開業当初、高利の子どもたちが先頭に立って事業を行っていましたが、事業が安定するにつれ三井家の人々は京都に在住して経営に力を入れるようになり、店頭には立たないようになりました。各店舗の運営は従業員に任せられるようになり、現在の「所有と経営の分離」が実践されたのです。

従業員に対しては、事業運営の際に守るべき数々のルールが

家法として作られました。一方、三井家の人々は経営者として従業員の素質を見立てることが重要な役割とされ、年功、年齢によらず、能力によって人材を選ぶことに力を入れました。このため三井家の人々は15歳頃になると店舗に出され、従業員とまったく同じ条件のもとで働くことで現場の事情を学びました。このように日々の各店舗の経営は従業員に任せられましたが、これを事業成果に結びつけるため、幹部従業員に対して成果報酬制度を導入していました。「十分の一褒美銀(割銀)」と称し、3年ごとに行う決算の剰余金の1割を役職に応じて幹部職員に配分したのです。

また、年1回は三井家の代表が各店舗を巡察し、現場の事情把握に努めました。

厳しい規律と従業員保護

越後屋では、法令遵守や商道德について非常に厳しく規律されていました。

また、生活面でも、三井家の人々、従業員ともに質素な生活をするよう厳しく言い渡されましたが、従業員に対しては厳しい自己規律を求める一方で、病気などの際には手厚く保護されました。

お客さま満足、従業員満足、コンプライアンスなどのCSRの原点

お客さまの立場に立ち、お客さまが本当に喜ぶ新しい商法。従業員のやる気を引き出す能力主義、経営層との活発なコミュニケーション。従業員の保護。これらは、現在のCSRの基本となる取り組みであり、こうした三井家の精神は今の三井住友海上グループのCSRにつながるものです。

<p>三井家の特徴</p> <p>お客さま満足を追求した新しいビジネスモデル ・世界初の店頭での定価販売 ・短期間での衣類の仕立てサービス ・反物の断裁販売 ・返品対応 ・世界初のチラシによるブランド戦略</p> <p>能力主義に基づいた人材育成・従業員保護 ・所有と経営の分離 ・年功・年齢によらない、能力主義 ・経営層と従業員の現場交流 ・発病時の手厚い保護</p>	<p>三井住友海上グループのCSRへの取り組み</p> <p>CS(お客さま満足)</p> <p>ES(従業員満足)</p>
<p>住友家の特徴</p> <p>環境問題への対応 ・大植林事業による銅山周辺の保全 ・除害装置開発による公害問題対応</p> <p>国家・地域経済発展への寄与 ・銅山経営の近代化 ・銅貿易の拡大 ・「南蛮吹き」による銀の海外流出の防止</p>	<p>環境問題への取り組み</p> <p>地域社会への貢献</p>

住友家の事業ルーツ

住友家の歴史は、17世紀に家祖住友政友が、京都に書物と薬の店を開いたことに始まります。政友は商人の心得を説いた「文殊院旨意書(もんじゅいんしいがき)」を残しました。「文殊院旨意書」は巻頭文と五箇条の訓戒から成り立っており、巻頭文では、何事も粗略にせず、心を込めて丁寧慎重に取り扱うべきことを説き、第1条では浮利(社会価値のない一時的な利益)を追わないことを説いています。この精神は住友家法、営業要旨といった組織運営方法の規定を経て、今も住友の事業精神のルーツとして受け継がれています。



住友政友の木像



文殊院旨意書

資料提供：住友資料館

国家・国民が栄えることを基本にした信念

住友家は、別子銅山による銅製錬業を中心事業に、銅や各種貿易、銀行業、重工業など次々と新たな事業を拡大していきましたが、その根底には「国家・国民が栄える事業を行うこと」という信念がありました。

17世紀初頭の日本には、粗銅に含まれる銀を抽出する技術がなかったため、銀を含んだままの銅を海外に輸出するしかありませんでした。住友政友の姉婿である蘇我理右衛門は、苦心の末、鉛によって粗銅に含まれる銀を抽出する「南蛮吹き」という技術を完成させました。さらにこの技術を一家の秘伝のものとせず、大阪の他の銅吹屋にも伝授しました。これによって、貴重な銀の海外流出を防いだのです。

地域経済発展への寄与

理右衛門の長子、友以はオランダや中国との銅取引を積極的に行う一方、糸、反物類、砂糖、薬種などの輸入品の販売も行いました。これにより住友家は繁栄し、地域経済発展にも大きく貢献しました。その後、住友家は銅貿易だけでなく、銅山経営にも乗り出し、1690年、世界にもまれにみる大銅山となった別子銅山(愛媛県)を発見、当初より鉱石の搬出路や鉱山の排水まで考えた開発計画のもとに採掘を進めました。一年ごとに幕府から免許を受けていたものを、幕府に働きかけて最終的には期限なしで経営できるようにした結果、大規模な設備投資が可能となり、銅山の開発が促進されました。また、明治維新後は積極的に西洋の近代的採鉱技術などを導入するなど、鉱山経営の近代化に努め、銅山経営、銅貿易を拡大していったのです。

大植林事業と精錬所移転による環境問題への対応

一方、大量の銅生産は環境問題で周辺地域に大きな影響を及ぼしました。銅精錬に使用する木炭を作るため、周辺の山々は伐採しつくされ、また新居浜の精錬所から出る亜硫酸ガスによる周辺住民の健康への影響が懸念されました。1894年、別子銅山鉱山所の第二代支配人(のちの第二代総理事)の伊庭貞剛は、数百万本を上回る大規模な植林事業を行い、山の保全に努めました。今では当時のはげ山を連想できないほど、緑濃い山々に戻っています。また、亜硫酸ガスの煙害問題をなくすため、8年の歳月をかけて瀬戸内海の無人島・四阪に精錬所を移転。別子銅山の年間純利益の、実に2年分を投入する大事業でした。次の支配人(のちの第三代総理事)の鈴木馬左也もこの精神を受け継ぎ、除害装置(脱硫装置)の開発に着手。亜硫酸ガスから硫酸を回収し肥料を生産するという、画期的な技術を完成させました。また植林を国家や国民への社会貢献と位置づけ、全国で植林事業を行いました。

企業は地域社会と共にあり、共に栄えるという精神

伊庭は晩年、植林事業について「私の本当の事業といってよいのはこれだ。他の事業はなくてもかまわぬ」と語ったほど、環境問題への取り組みを重要視していました。また、「住友の事業は、住友自身を利するとともに、国家を利し社会を利する事業でなければならぬ」と訓示し、歴代総理事も「営利のみに走ることなく、絶えず公益との調和を図れ」と指示していたといえます。こうした「企業は社会の一員である」という精神が、CSRの原点であり、現在の三井住友海上グループの環境・社会への取り組みの基礎となっているのです。

CSR関連用語解説

▼ISO14001

ISQ(International Organization for Standardization:国際標準化機構)が定める環境マネジメントシステムに関する国際的な標準規格。

▼SR(Socially Responsible Investment:社会的責任投資)

投資の評価判断において、財務面における収益性だけでなく、「環境」「社会」への取り組みといった幅広い視野から企業活動を評価し、投資先を決定する投資手法のこと。特に「環境」への配慮に着目したものは「エコファンド」といわれます。2001年度現在、SRIの市場規模は米国で約240兆円、欧州で約1.8兆円、日本においては約1,300億円に達しているといわれています。代表的なSRIインデックス(株価指数)には、米国のDow Jones Sustainability world Index、英国のFTSE4Good、ベルギーのEthibel Sustainability Index、日本ではモーニングスター社会的責任投資株価指数があります。

▼環境会計

環境保全活動にかかるコストと、その活動により得られる効果を、定量的(貨幣単位もしくは物量単位)に把握・測定、分析・公表するための仕組み。

▼環境効率

企業などの組織の活動に伴う環境への負荷を最小化しつつ、組織によって創造される価値の最大化を図ること。例えば、同じ機能・役割を果たす商品やサービスがある場合、環境に及ぼす負荷影響の小さい方が、環境効率性が高いということになります。

▼環境マネジメントシステム

企業などの組織が、自らの活動が環境に及ぼす負荷の低減と、有益な影響の増大とを図り、環境に配慮した経営を継続的に管理・改善していくための仕組み。環境保全に関する方針、目標、計画(Plan)を定め、その計画を実行(Do)し、実行状況の把握と点検(Check)を行い、定期的にシステム全体の見直しと改善を図る(Action)という、一連のプロセスを繰り返す「PDCAサイクル」によって、組織の環境活動を継続的に改善していきます。

▼京都議定書

1997年に京都で開催されたCOP3(The 3rd Session of the Conference of the Parties to the United Nations Framework Convention on Climate Change:第三回気候変動枠組条約集

結国会議)で採択された、二酸化炭素(CO₂)などの温室効果ガスの削減目標を定めた議定書。同議定書において、先進国では2008年から2012年までに、1990年比で温室効果ガスを6%削減するという目標が課せられています。

▼グリーン購入/グリーン調達

商品・サービスを購入する際に、価格や品質だけでなく、環境に与える負荷ができる限り小さいものを優先的に購入することを「グリーン購入」といい、このような考え方に基づく資材・サービスの調達を「グリーン調達」といいます。

▼国連グローバルコンパクト

1999年1月にダボスで開催された世界経済フォーラムにおいて、アナン国連事務総長が提唱。世界の有力企業が人権、労働、環境、腐敗防止の4分野における10原則*を遵守し、より良き地球市民を目指していくというプログラム。持続可能な成長を目指す世界的な枠組みづくりに参加する「自発的なイニシアティブ」であり拘束力はありませんが、参加企業は、その原則を経営に活かすとともに、参加している事実や具体的に実践したことを積極的に発表することが求められます。

*国連グローバル・コンパクトの10原則

[人権]

- 1 企業はその影響の及ぶ範囲内で国際的に宣言されている人権の擁護を支持し、尊重する。
- 2 人権侵害に加担しない。

[労働]

- 3 組合結成の自由と団体交渉の権利を実効あるものにする。
- 4 あらゆる形態の強制労働を排除する。
- 5 児童労働を実効的に廃止する。
- 6 雇用と職業に関する差別を撤廃する。

[環境]

- 7 環境問題の予防的アプローチを支持する。
- 8 環境に関して一層の責任を担うためのイニシアチブをとる。
- 9 環境にやさしい技術の開発と普及を促進する。

[腐敗防止]

- 10 強要と賄賂を含むあらゆる形態の腐敗を防止するために取り組む。

▼日本経団連「企業行動憲章」

(社)日本経済団体連合会が1991年に制定したもので、1996年、2002年、2004年と3度改訂されています。2004年5月18日に改訂された現在の企業行動憲章では、「企業は、公正な競争を通じて利潤を追求するという経済的主体であると同時に、広く社会にとって有用な存在でなければならない」とし、10原則に基づき、国の内外を問わず、人権を尊重し、関係法令、国際ルールおよびその精神を遵守するとともに、社会的良識をもって、持続可能な社会の創造に向けて自主的に行動すること求めています。

▼サステナビリティ(Sustainability: 持続可能性)

1987年、国際組織・環境と開発に関する世界委員会が『我ら共有の未来』という報告書のなかで、環境問題を考える上での重要なキーワードとして「持続可能な開発(Sustainable Development)」という考え方を提示しました。現在の世代が開発によって環境や資源を使用する場合には、将来の世代が享受する経済的・社会的な利益を損なうことなく、現代の世代を満たすような節度のある開発をしなければならないという考え方です。企業にとってのサステナビリティというとき、「企業が利益を上げ、将来においても顧客に製品を供給し続けられる可能性を現在において持っていること」という意味になります。企業のサステナビリティの実現には、上述の財務的な面のほかに、環境の側面(環境保護活動)、社会的な側面(従業員に対する取り組み、社会貢献活動など)が必要です。

▼GRI(Global Reporting Initiative)

米国のNGO・CERES、国連環境計画(UNEP: United Nations Environment Programme)が中心となり、1997年に結成された、世界のNGO、企業、国際機関などによるネットワーク組

織。「経済」「環境」「社会」の3つの側面から企業活動を報告することを奨励し、全世界で利用可能な「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン」を策定しています。

▼ステークホルダー(stakeholder: 利害関係者)

企業などの組織の活動により影響を受ける、もしくは組織の活動に影響を及ぼす人・団体を指します。一般的に企業にとってのステークホルダーは、顧客、株主、従業員のほか、取引先、地域住民、投資家、金融機関、国・自治体、NPO・NGOなどが挙げられます。

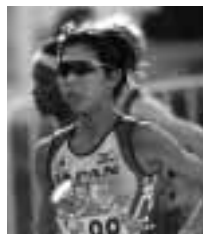
▼トリプルボトムライン

ボトムラインとは決算書の最終行、つまり収益・損失の最終結果を意味する言葉です。企業活動を「経済」のみならず、「環境」、「社会」を含めた視点から捉えて評価するという考え方で、英国の環境コンサルティング会社・サステナビリティ社のジョン・エルキントン氏が提唱しました。

2004 アテネ・オリンピックで 3選手が活躍！



横澤由貴選手



土佐礼子選手



上野雅恵選手

アテネオリンピックに当社女子柔道部・女子陸上競技部から3名の選手が日本代表として出場しました。

女子柔道52kg級代表の横澤由貴選手は、1回戦から順調に勝ち上がり、準決勝は世界王者のA・サボン選手(キューバ)を残り1秒で袖釣り込み腰一本勝ち。決勝戦では洗東妹選手(中国)に惜しくも敗れたものの、堂々の銀メダルに輝きました。

女子柔道70kg級代表の上野雅恵選手は、順調に決勝に勝ち進み、決勝戦では宿敵ボッシュ・エディット選手(オランダ)と対戦。開始直後から身長差20センチのハンデをものともせず果敢に攻

め続け、袖釣り込み腰で一本勝ち、見事金メダルを獲得しました。

女子マラソン代表の土佐礼子選手は、オリンピック初出場。起伏が激しく、厳しい暑さの中、序盤から先頭集団に食らいつき、持ち前の粘りで5位入賞を果たしました。

今回、選手たちの応援を通じ、私たちは改めてスポーツの持つ逞しさや爽やかさを実感することができました。これから社員・代理店が心をつなげて選手たちを応援し、三井住友海上グループの一体感を醸成しつつ、スポーツ振興を通じてアマチュア・スポーツの発展に貢献していきたいと思ひます。

第三者意見書

レポートのタイトルは昨年と異なり、「CSRレポート」となった。2002～2003年版は、「環境・社会貢献レポート」と題され、2001年度、2002年度の三井住友海上グループでの活動が記載されていた。前回のレポートが合併時期をはさむ過渡的なものとするなら、今回は三井住友海上グループとしてのオリジナルレポートと呼べるだろう。

まず総ページ数が13ページから53ページになりボリュームを増した。環境中心の昨年度版に比較して、今回は企業の社会的責任(CSR)をベースにまとめたことが注目される。CSRへの取り組みはトップメッセージとして三井住友海上グループの事業の根源であると位置づけ、中核事業の保険そのものがCSRの精神を内在していると述べている。

この基本的な考え方は同社の社内報「HARMONY」誌、第12号(2004/3月号)の特集企画で植村社長・CEOが「経営理念は世界に安心と安全を届け、豊かな社会づくりに貢献すること」「事業領域はリスクソリューション」であり、「それ自体がCSRの精神に合致」と述べ、理念の浸透と行動化への意欲を明言している。若手社員のプロジェクト「未来フォーラム2010」による「CSRの考え方を根底に置く新しい企業文化を創り上げ、2010年には『CSRといえば三井住友海上』という評価を得ていることを目指したい」との提言に経営者が応えたという。将来のビジョンを社員と共有化する形でのCSRの推進はその実効性に期待が持てる。

今回のレポートは(社)経済同友会の『市場の進化と社会的責任経営』とGRIの『サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002』を参考にした。ステークホルダー(利害関係者)ごとにページを割り、信頼構築への方針と関連活動を掲載している。直接顧客の声やニーズを受けるカスタマーセンターの設置や苦情システム、CS調査の指標や結果は具体的でよい。個人情報漏洩リスクに対し、新商品の簡単な紹介と個人情報保護について社内規定と社員教育を対応策としてあげている。関心の高い問題なので、例えばセキュリティマネジメントシステムの認証などにより実質的な体制が示されているとさらに良かった。

株主・投資家に対して情報開示ポリシーの制定と公表、四半期開示、決算の連年同時発表、SRIへの組み入れなど同業他社に先んじるIRへの取り組みは理解できる。ただ個人投資家向けの対応がどうなっているのかについて、もっと踏み込んだ記載があれば良かった。

取引先への対応は公正な取引とパートナー意識を強調している。できれば取引先への支払い方法、ホットライン設置の有無などにも触れてほしかった。代理店に対しては、商品・サービスの提供はもとより、IT、研修プログラム等、多方面からのサポート体制を用意していることがわかる。また、代理店組織の支援や、環境・社会活動への共同取り組みなどの姿勢は評価できるが、具体的な支援方法があればなお良かった。社員に関しては雇用の基本的なデータが多く記載されている。また労使関係や内部通報制

度についての記載もあり、今後は内部通報件数などのデータが記載できると、より信頼感を高められるだろう。

環境についての記載は前回同様、環境省の『環境報告書ガイドライン2003』に基づき、8ページを割いている。ISO14001を国内全拠点(366拠点)で取得、維持していることは金融機関では唯一であり、評価される。また記載された活動項目や数値的データ類は妥当な取り組みの結果と考えられる。

今回からCSR会計を掲載している。「社会貢献・福祉」「倫理・コンプライアンス」「環境」の3つに分類し、独自のCSR会計基準を設けてコストと効果を測定している。内外効果の捉え方や貨幣、非貨幣による効果の考え方は環境省の環境会計ガイドラインを反映して妥当であり、CSR(企業価値)も経産省が昨年「ブランド価値評価」として公表したモデルをベースとしているのは適切である。今後も継続することを期待したい。最後に三井・住友両家のCSRルーツを掲載したのは事業の持続性を前提とする三井住友海上グループの姿勢に理解を得る上で効果的である。

今後への課題は次の4点であると思われる。

CSR理念とビジョンを誓約(プレッジ)にまで高めることが求められること。

ステークホルダーは個別ではなく重複したマルチステークホルダーであり、利害関係の相克の実状を示すこと。

監査役制度の強化や、内部統制システム等、ガバナンスに関する記載を充実させること。

レポートはウェブサイトにも公表し、広く社会と対話してその意見等を次回に反映させること。

千葉商科大学
政策情報学部
教授 藤江俊彦



1970年(昭和45年)慶応義塾大学法学部政治学科卒業。

ビジネスで、営業企画、広報宣伝、社長室などの管理職を歴任し、経済団体のメディアコンクールなどでの受賞多数。現在、千葉商科大学政策情報学部教授としてソーシャル・マーケティング論ほか、同大学院政策情報学研究科教授としてリスクマネジメント、コミュニティビジネス論担当。

内閣府、経済産業省、環境省など行政・公共機関各種委員

東京金融先物取引所諮問会議議員、同規制委員会委員

静岡県、岩手県、岐阜県などの広報アドバイザー、行政広報士審査委員長

(社)日本広報協会広報アドバイザー

(社)日本能率連盟認定マスターマネジメントコンサルタント

国連認可NGO国際マネジメントコンサルタント連盟認定マネジメントコンサルタント

日本経営管理協会副理事長

日本経営診断学会理事

日本消費者金融サービス研究学会常任理事

私たちのCSR宣言



各部門でCSRを推進する社員たち

当たり前のことを当たり前にやり、それがきちんと評価されていたのが我が国の強みだったはず。CSRでその強みを取り戻せ。

女性がもっと働きやすい職場を。制度はあってもなかなか利用しづらい。産休・育休のとれるゆとりある職場づくりが必要。

社員の大半はCSRという施策に半信半疑である。自発的な参加を促すためには社員にとって身近で革新的な取り組みが必要。

ROE? PER? 株式指標はいろいろあるが、真摯な態度の先に企業の将来価値があるのではないか。

私のCSRは行動憲章について考えることから始まりました。会社と自分の明るい将来のためにこれからも取り組み続けます。

社外アピールのためのCSRは「続かない」。当社社員が信じられる・誇れる「真のCSR No.1の会社」を目指そう。

輝ける未来を創ること、そのために夢と感動のある仕事を目指していきます。

CSRに社員が取り組むというより、社員の日々の行動が結果的にCSRと呼ばれるものになっているということではないかと感じています。

数年後、今の会社をもっと好きになっているために、今できることを探していきたい。

会社がCSRと日常業務のつながりを真摯に考え、皆が「当たり前」な行動を重ねていく、それが第一歩。

CSRというと環境に目を向けがちですが、まず人を大切にすることが会社であってほしいですし、そのような社員でありたいです。

CSRの枠組み(レポートや行動憲章など)を作っただけでは意味がない。一人ひとりの実行につなげるからこそ意味がある。

未来に向かって誇れる会社を作ろう。今こそ背筋を伸ばして責任ある仕事をしよう。

今は責任ある行動をCSRを意識して取り、将来は責任ある行動を自然体で取れるような流れを作っていこう。

全社員が当たり前のことをきちんとやることでCSRは達成できる。

三井住友海上 CSRレポート2004
発行 2004年9月

〔問い合わせ先〕

三井住友海上火災保険株式会社 広報部 社会貢献室

〒104-8252 東京都中央区新川2-27-2 TEL. 03-3297-4004 URL <http://www.ms-ins.com>



菜園から眺める屋上庭園



社員や近隣住民等に開放している屋上菜園



三井住友海上は2004年6月
国連のグローバルコンパクトに
参加しました。

