

# 三井住友海上の経営について

三井住友海上の目指す姿 .....	20
三井住友海上 中期経営計画(2022-2025) .....	21
人財戦略 ～ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョンの推進～ .....	22
2022年度 主要経営指標(単体) .....	24
2022年度の事業概況 .....	30
コーポレートガバナンスの状況 .....	32
内部統制システムに関する方針 .....	36
社内外の監査 .....	38
お客さま第一の業務運営に関する方針 .....	39
お客さまの声に応える取組み .....	40
リスク管理の体制 .....	44
第三分野保険に係る責任準備金の 積立ての適切性の確保 .....	47
再保険 .....	48
コンプライアンスの徹底 .....	50
お客さま情報保護方針 .....	52
反社会的勢力に対する基本方針 .....	53
利益相反管理に関する方針 .....	54
情報開示 .....	55

# 三井住友海上の目指す姿

当社はMS&ADインシュアランスグループの一員として、「経営理念(ミッション)」「経営ビジョン」「行動指針(バリュー)」を目指す姿として共有しています(P.15に記載)。

また、「行動指針(バリュー)」の具体的な活動を表す「コーポレートメッセージ」「三井住友海上 行動憲章」を定め、すべての事業活動の柱としています。

## コーポレートメッセージ

わたしたちは 一人ひとり一つひとつを大切にします。  
 ありがとうが あふれるように。

行動憲章の精神に基づき、一人ひとりのお客さまとの接点を大切に、一つひとつの仕事を心を込めて丁寧に行っていくという、すべての社員の思いをこのメッセージに込めました。

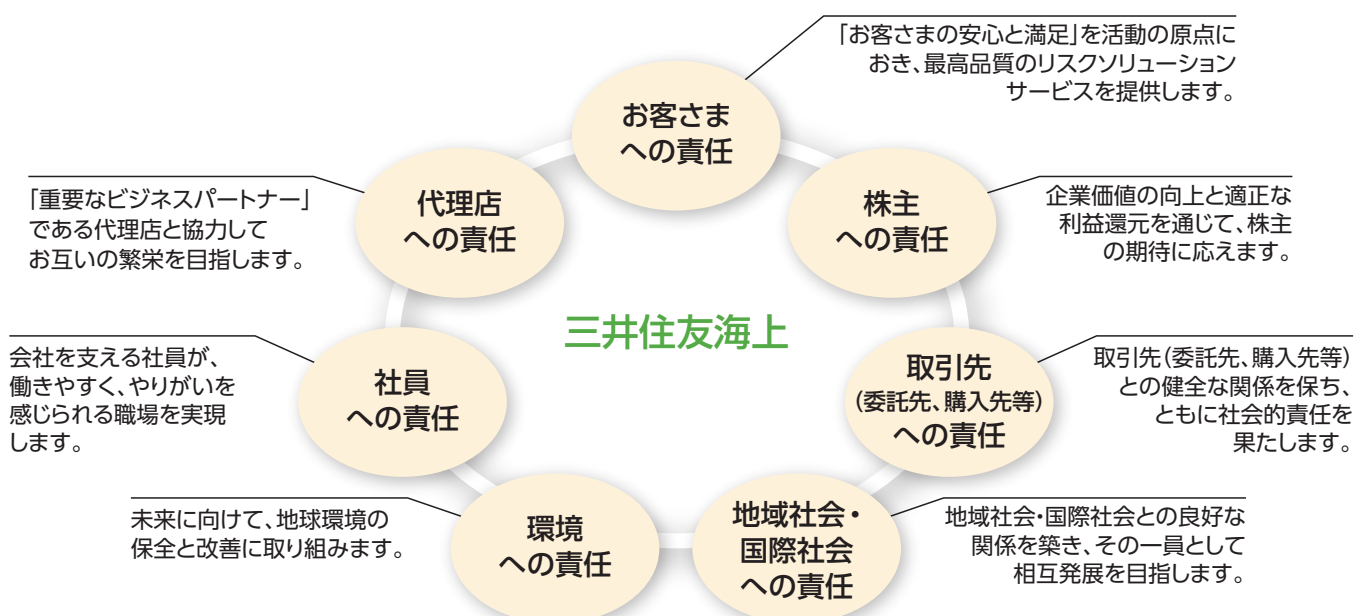
## 三井住友海上 行動憲章

わたしたちは、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、最善の解決策を提供することを使命とし、
- 公平、公正で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を心掛けて、広く情報の開示を行い、

社会の誰からも信頼され、すべての社員が誇りに思える会社を目指します。

わたしたちは、企業の社会的責任として、次の7つの責任を果たします。

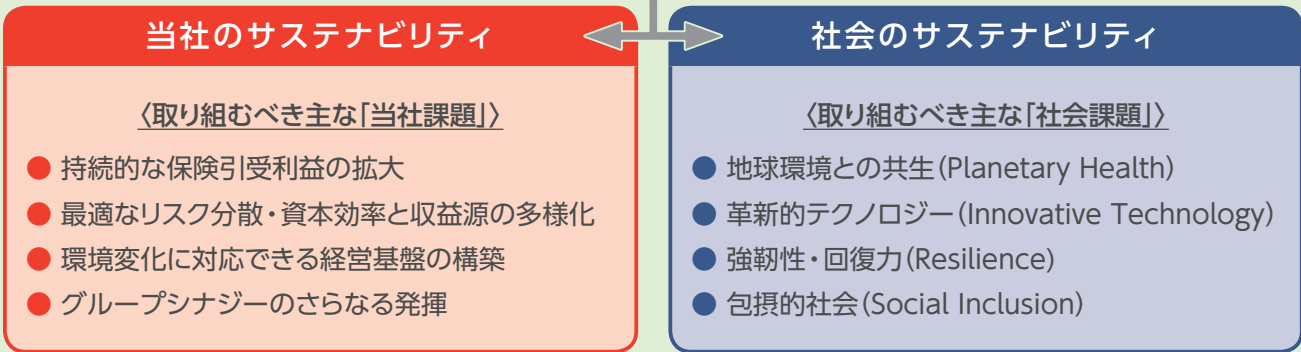


# 三井住友海上 中期経営計画(2022-2025)

当社は、「未来にわたって、世界のリスク・課題の解決でリーダーシップを発揮するイノベーション企業」を目指して、サステナビリティ・トランスフォーメーション(SX)を推進していきます。

<b>2025年度に 目指す姿</b>	未来にわたって、世界のリスク・課題の解決でリーダーシップを発揮するイノベーション企業
-------------------------	--

<b>成長 ビジョン</b>	リスクソリューションのプラットフォーマーとして、SDGsを道標(みちしるべ)に、CSV×DXを推進し、「 <b>当社のサステナビリティ(=稼ぐ力の持続性・成長性)</b> 」と「 <b>社会のサステナビリティ</b> 」を同時実現する(サステナビリティ・トランスフォーメーション：SX)。
--------------------	--



基本方針	重点施策
1. 国内損保事業の収益構造変革	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自動車・新種保険等の収益確保を前提としたトップライン拡大</li> <li>● 火災保険の収益改善、新種保険等の高い収益力の維持・向上</li> <li>● 事業費構造の変革</li> <li>● DX推進によるお客さま体験価値の向上</li> <li>● 社会課題の解決に資する新商品・サービスの開発と新たなマーケットの創出</li> </ul>
2. 海外事業の収益拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ロイズ・再保険事業の収益力向上</li> <li>● アジア事業の成長と米国事業の拡大(新規事業投資)</li> <li>● 事業ポートフォリオの最適化(スクラップ&amp;ビルド)</li> <li>● 自然災害リスクのボラティリティ低減</li> <li>● 社会課題の解決に資する新商品・サービスの開発と新たなマーケットの創出</li> </ul>
3. 資産運用利益の拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 収益期待資産の運用利回りの向上</li> <li>● グローバルな資産運用体制の強化</li> </ul>
4. 新たなビジネスの創造	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新規ビジネスの展開(データビジネス・RisTech等)</li> <li>● 企業、自治体、研究機関、事業提携先等とのアライアンス強化</li> </ul>
5. グループシナジーの発揮	<ul style="list-style-type: none"> <li>● グループ会社とのシナジーの発揮</li> <li>● グローバルベースでのシナジーの発揮</li> </ul>
<b>経営基盤</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px 10px;">品質</div> <div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px 10px;">人財</div> <div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px 10px;">ガバナンス</div> <div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px 10px;">ERM</div> </div>

M&A・Dインシチュアランスグループについて

三井住友海上の経営について

商品・サービス体制について

持続可能な社会に向けた活動

業績データ

会社概要

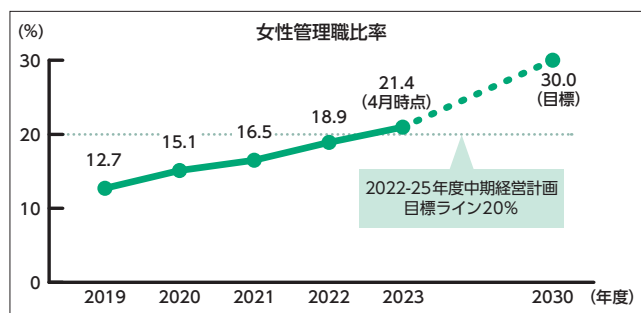
# 人財戦略 ～ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョンの推進～

当社は「多様な社員全員が成長し、活躍する会社」の実現をめざし、ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン推進の前提となるスマートワーク（働き方改革）の取組みを継続し、社員一人ひとりが、健康で、働きがい・やりがいを持って、能力を最大限発揮できる環境を整備しています。

## 多様な人財の活躍

### 女性ライン部長等の登用につなげる取組み

2021年7月に女性副支店長・副部長ポストを新設して以降、延べ46名の女性社員が副支店長のポストにつき、そのうち11名がライン部長に登用されています。また、「視座」を高め、物事の本質を捉えられる人財となることを目的とした研修「FB Advanced Program（通称：FAP）」を設け、さらなる支援策で取組みを強化しています。



### カルチャー変革に向けた取組み

社内の組織活性化や将来の経営を担うリーダー育成のため、異業種経験のある方のキャリア採用を進めています。また、管理職に占める社外カルチャー経験者の割合は約27%（2023年4月時点）であり、今後も高めていきます。

### 障がい者の活躍推進

障がいの種別に関係なく、健常者と同じ立場で勤務しています。障がいのある社員とともに働く職場を支援する「チームWITH」のメンバーを中心に、入社後のフォローや研修、個別相談等を行っています。2023年4月現在、全国で約310名の障がいのある社員が活躍しています。

### 外国人社員の活躍推進

#### 外国人留学生の採用

多様な価値観や高い能力を有する外国人留学生を積極的に採用しています。

#### セコンディ制度

当社グループ海外拠点からの長期出向受入制度「セコンディ制度」を推進し、海外拠点との相互理解を深めています。



※新型コロナウイルス感染拡大により2020年から受入れを中止していましたが、2023年1月から再開しました。

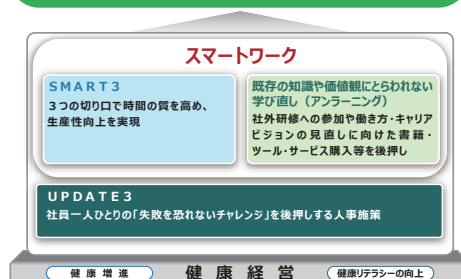
### LGBTQ等の性的マイノリティへの取組み

人権啓発研修等を通じて、全社員がLGBTQ等の性的マイノリティへの正しい理解を深める取組みを行っています。また、社員の配偶者に適用している福利厚生制度の一部を同性パートナーへ適用したり、本店の駿河台ビルと駿河台新館にある一部の多目的トイレをジェンダーフリー表示としたりするなど、誰もが働きやすい環境整備を進めています。

## スマートワーク（働き方改革）

2017年度に「遅くとも19時前退社」ルールを開始しました。2022年度は、「まじめに本気でスマートワークプロジェクトチーム」を発足し、部門ごとの最適なスマートワークを検討・実行しています。2023年度は、プロジェクトへの参加組織数を30から90に拡大し、質の高い時間の使い方とアンラーニングを推進しています。

未来にわたって、世界のリスク・課題の解決でリーダーシップを発揮するイノベーション企業



### 質の高い時間の使い方「SMART3」の推進

「時間」「会議・議論」「社内コミュニケーション」の3つの切り口で、働き方を見直し、時間の質を高めることで、生産性向上を図ります。

## SMART 3

社内が であふれるように

SMART 3	自分の行動	仲間への行動	自分と仲間 つくりたい行動
1. 時間	見える化しよう 自分の時間	大切にしよう 仲間の時間	つくりだそう 新たな工夫で 価値ある時間
2. 会議・議論	ゴールは明確 スピード意識	役職・年齢 出社・リモート 関係なし	つくりだそう 発言しやすい 雰囲気
3. 社内コミュニケーション	「承知しました」 は いいね！	その会議、 全部オープンが いいね！	つくりだそう 組織を超えた 知の融合

### アンラーニング（既存の知識や価値観にとらわれない学び直しの）推進

社外研修への参加や働き方、キャリアビジョンの見直しに向けた書籍・ツール・サービス購入などを後押しする目的で、2022年7月に「スマートワーク手当」を新設しました。

### 失敗を恐れないチャレンジを後押しする施策「UPDATE3」

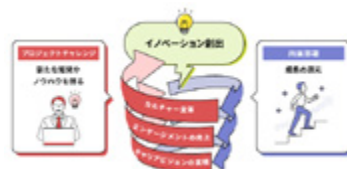
社員一人ひとりの「失敗を恐れないチャレンジ」を後押しする、人事施策「UPDATE3」を展開しています。

## UPDATE 3

UPDATE3	項目
現状に安住しない 新たなチャレンジ	K A I K A、人事課の見直し 処遇面でのインセンティブ
自分が主役 キャリアビジョンの実現	公事制度のポスト拡大、若手の後援費用 キャリアデザイン研修の見直し
組織を超えた 部の壁と 多様性の発現	多様な社員が交流する機会の提供 社外体験型プログラムの拡充 組織を超えた知の融合

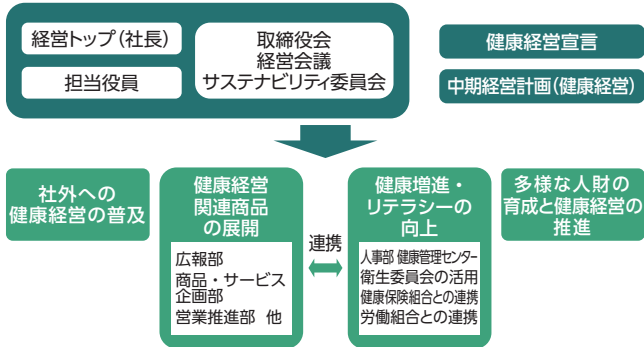
### プロジェクトチャレンジ

イノベーション創出を目的に、組織や地域を越えた知の融合を活性化するため、2021年度からプロジェクトチャレンジ、いわゆる社内副業制度を開始しました。



## 健康経営の取組み

社員一人ひとりが、自身の健康や生活習慣に留意し、明るく楽しく継続して健康づくりができるよう「健康増進取組」と「健康リテラシーの向上」の両面からサポートしています。また、グループ会社全体や、地域の関係企業、お客さま、社員の家族などへも健康経営の考え方の普及を図っています。



### 健康経営宣言

三井住友海上では、社員の安全と健康を確保し、社員が心身ともに健康でいきいきと働くことが、当社の持続的成長と企業価値向上を支える経営基盤であると考えています。社員が働きがい・やりがいをもっていきいきと働けるよう、社員と家族の心身の健康の保持・増進と、安全に配慮した働きやすい職場環境づくりに取り組めます。

そして、多様な社員全員が成長し活躍することによって、社会との共通価値を創造していきます。

### 健康増進取組と健康リテラシーの向上

健康や生活習慣の改善を意識した行動(=セルフケア)に取り組むため、社内キャンペーンを展開するなど、各種サポートを行っています。また、健康増進に必要な生活習慣やメンタルヘルス等の知識、スキルの習得に向けた環境整備も行っています。

### 健康増進の取組状況

社員の健康状態を確認する「健康診断(がん検診項目を含む)」において、受診率100%を毎年継続しています。また、社員のストレス状況や業務のモチベーションを測る「ストレスチェック」では、例年90%以上の社員が受検しています。これらの結果を基に重症化予防支援や健康ポイントプログラム(MS健康マイレージ)を展開し、生活習慣の改善等、心身の健康の保持・増進に取り組んでいます。特に運動習慣の定着に注力し、ウォーキングキャンペーン等を実施しました。こうした取組みの結果、取組初年度(2019年度)との比較で運動習慣比率は4.9ポイント、喫煙率は1.2ポイント改善しました。なお、健康経営、健康保持増進取組の社外評価として「健康経営優良法人(ホワイト500)」に認定されるとともに「健康優良企業(金の認定)」を取得しています。

### 新型コロナウイルスへの対応

新型コロナウイルス対策として、2020年以降、国内主要拠点でのワクチン職域接種の実施や、感染者や感染の可能性がある社員に対して政府が示す基準に加え、さらに丁寧な在宅待機者ルール等を設けて運営してきました。新型コロナウイルスの5類感染症移行後も政府が示す考え方にに基づき運営し、引き続き社内の感染拡大防止に取り組んでいます。

## 各種就業環境の整備

### 就業継続のための両立支援の拡充

#### ワーキングママ支援プログラム・各種福利厚生

産育休を取得する社員のスムーズな職場復帰を支援するプログラムです。会社の動向を把握できるシステム環境の整備や自己学習支援ツールを提供しているほか、産育休取得中～復職後の社員を対象にしたセミナー「いくじのいずみ」を年3回実施しています。ほかに、「保育園マッチングサービス」や遠隔医療相談サービス「小児科オンライン」など就業と子育ての両立を支援する福利厚生も提供しています。

#### 育休職場応援手当(祝い金)

産育休取得者だけでなく、産育休中の職場を支える職場メンバーにも一定の支援を会社として行うことで、職場全体で出産・育児を快く受け入れて支える企業風土を醸成しています。

#### MSクラウドソーシング

育児休業中の社員が、業務スキルの維持等を目的として、育児の合間を有効活用し、自宅で臨時就業できる制度です。復帰後の仕事と育児の両立をイメージしやすくなり、スムーズな復職やキャリアロスの最小化につながっています。

#### 男性社員の育児休業1か月取得の推進

社員の多様なワークライフデザインを尊重し、仕事と育児の両立の支援策として、男性社員を対象にした「育児休業の1か月以上取得」を推進しています。取得しやすい職場環境を整える観点で、育休マネジメントを強化しています。

#### 介護・治療等と仕事の両立支援

親の介護や自身の傷病の治療、不妊治療などに際して、一定期間の短時間勤務制度や在宅勤務制度を活用することができます。また、女性のライフステージに応じた心身の変化についての当事者向けセミナーに加え、職場の理解を深める観点で「管理職・同僚向けセミナー」を開催しています。

## 各種受賞・認定

多様な人財の活躍に向けた取組みや、働き方改革に関する取組みは、外部機関からさまざまな評価を受けています。

厚生労働省  
「プラチナくるみん」



内閣府  
「女性が輝く  
先進企業表彰」



総務省  
「テレワーク先駆者  
百選」総務大臣賞



厚生労働省  
「働きやすく生産性の  
高い企業・  
職場表彰」最優秀賞



厚生労働省  
女性活躍推進法に  
基づく認定制度  
「えるぼし」2段階目



経済産業省  
「ダイバーシティ  
経営企業100選」



work with Pride  
[PRIDE指標2022]  
ゴールド



経済産業省・  
日本健康会議  
「健康経営優良法人  
2023  
ホワイト500」



株式会社  
JobRainbow  
[D&Iアワード2022]  
ベストワークプレイス賞



キャリアオーナーシップ経営  
AWARD 2023  
最優秀賞  
(キャリアの変革部門)



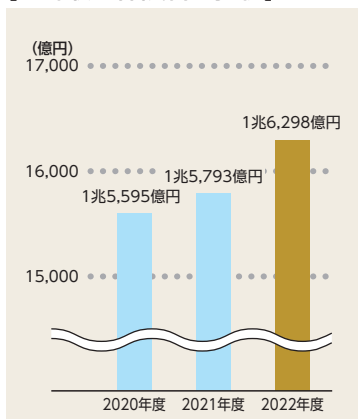
# 2022年度 主要経営指標(単体)

## 正味収入保険料

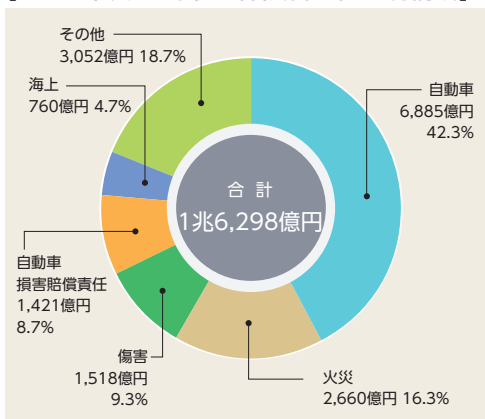
前期比3.2%の増収となりました。

# 1兆6,298億円

【正味収入保険料の推移】



【2022年度 正味収入保険料の種目別構成】



### 正味収入保険料とは

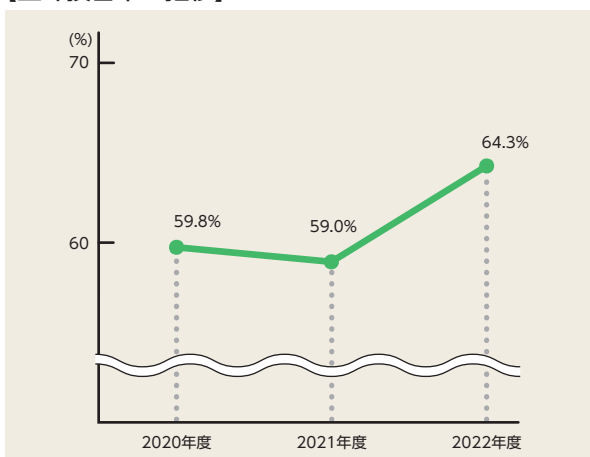
お客さまから直接受け取った保険料(元受保険料)から積立保険料相当分を控除し、再保険料を加減(出再保険料を控除し、受再保険料を加える。)したもので、会社が引き受けた危険に対応する保険料のことです。

## 正味損害率

前期比5.3ポイント上昇しました。

# 64.3%

【正味損害率の推移】



【正味損害率の種目別推移】

種目	2020年度	2021年度	2022年度
火災	63.8%	63.3%	77.3%
海上	68.1%	53.4%	48.3%
傷害	50.2%	50.4%	59.4%
自動車	56.5%	56.9%	63.5%
自動車損害賠償責任	81.6%	81.9%	78.3%
その他	55.8%	54.7%	54.8%
合計	59.8%	59.0%	64.3%

### 正味損害率とは

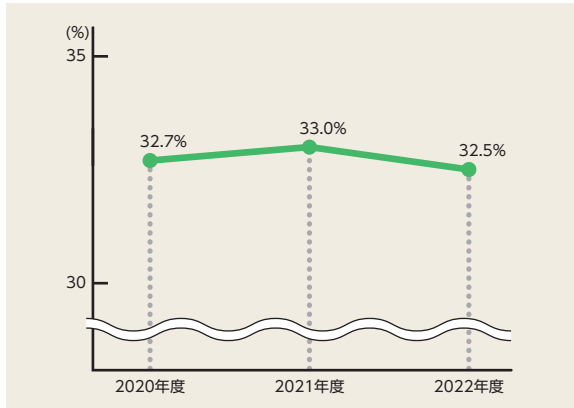
正味収入保険料に対する、正味支払保険金と損害調査費の合計額の割合を指します。

## 正味事業費率

前期比0.5ポイント改善しました。

32.5%

【正味事業費率の推移】



【事業費（保険引受に係るもの）の推移】

(単位：億円)

区分	2020年度	2021年度	2022年度
保険引受に係る営業費及び一般管理費	2,186	2,201	2,212
諸手数料及び集金費	2,919	3,005	3,083
合計	5,106	5,207	5,295

## 正味事業費率とは

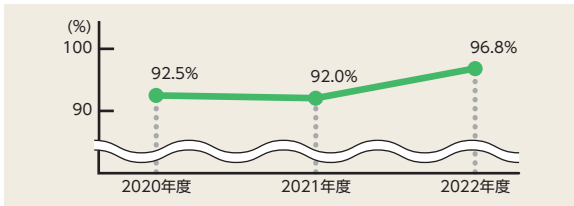
正味収入保険料に対する、保険の募集や維持管理のために使用した費用の合計額の割合を指します。これらの費用の中には会社を運営する費用、新保険商品の開発費用や代理店手数料等が含まれます（損害調査費は含まれません。）。

## コンバインド・レシオ（正味損害率+正味事業費率）

前期比4.8ポイント上昇しました。

96.8%

【コンバインド・レシオの推移】



## コンバインド・レシオとは

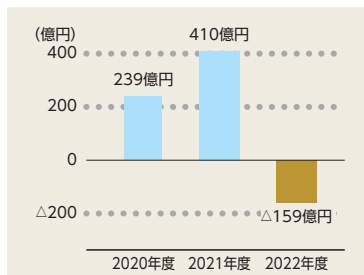
「正味損害率」と「正味事業費率」の合算値であり、損害保険会社の保険引受に係る「収益力」を示す指標です。この値が低いほど、保険引受面での収益性が高いことを示します。

## 保険引受利益

前期比569億円減少しました。

△159億円

【保険引受利益の推移】



【保険引受利益の種目別推移】

(単位：億円)

種目	2020年度	2021年度	2022年度
火災	△638	△523	△343
海上	91	65	11
傷害	8	112	△50
自動車	573	454	299
自動車損害賠償責任	—	—	—
その他	204	302	△76
合計	239	410	△159

## 保険引受利益とは

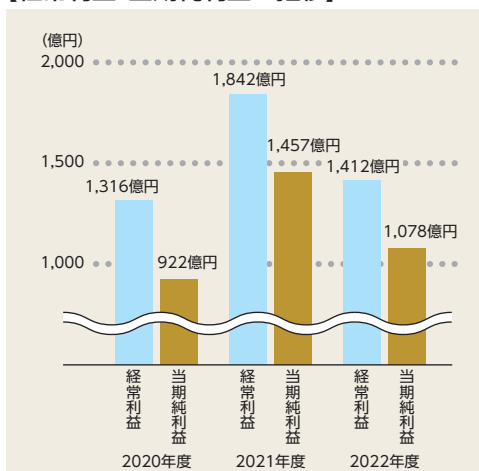
正味収入保険料等の保険引受収益から、正味支払保険金や損害調査費等の保険引受費用と、保険引受に係る営業費及び一般管理費を控除し、その他収支を加減したものです。なお、その他収支は自動車損害賠償責任保険等に係る法人税相当額等です。

## 経常利益・当期純利益

経常利益は前期比430億円減少、当期純利益は前期比378億円減少しました。

# 経常利益 1,412億円 当期純利益 1,078億円

【経常利益・当期純利益の推移】



【損益状況の内訳】

(単位: 億円)

区分	2020年度	2021年度	2022年度
保険引受収益	16,646	16,820	17,244
保険引受費用	14,209	14,195	15,199
資産運用収益	1,326	2,016	2,261
資産運用費用	64	404	520
営業費及び一般管理費	2,322	2,342	2,367
その他経常損益	△60	△53	△5
<b>経常利益</b>	<b>1,316</b>	<b>1,842</b>	<b>1,412</b>
特別損益	6	20	1
<b>税引前当期純利益</b>	<b>1,322</b>	<b>1,863</b>	<b>1,414</b>
法人税等合計	400	405	335
<b>当期純利益</b>	<b>922</b>	<b>1,457</b>	<b>1,078</b>

### 経常利益・当期純利益とは

経常利益は、通常の継続的活動で発生した損益を指し、正味収入保険料や利息及び配当金収入等の経常収益から、正味支払保険金や営業費及び一般管理費等の経常費用を控除したものです。経常利益に特別損益、法人税等合計を加減したものが当期純利益となります。

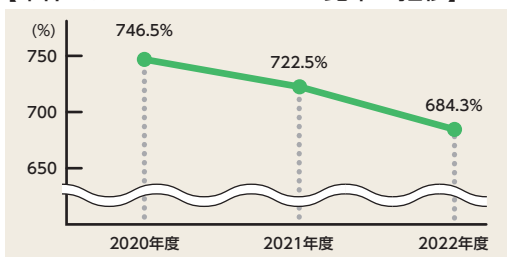
## 単体ソルベンシー・マージン比率

十分なリスク対応力、健全性を有しています。

# 684.3%

【単体ソルベンシー・マージン比率の推移】

(単位: 億円)



項目	2020年度	2021年度	2022年度
(A) 単体ソルベンシー・マージン総額	34,905	35,986	34,053
(B) 単体リスクの合計額	9,351	9,961	9,952
(C) 単体ソルベンシー・マージン比率 [(A) / {(B) × 1/2}] × 100	746.5%	722.5%	684.3%

### 単体ソルベンシー・マージン比率とは

巨大災害の発生や、資産の大幅な価格下落等、通常の予測を超える危険(単体リスクの合計額)に対する、資本金・準備金等の支払余力(単体ソルベンシー・マージン総額)の割合を示す指標です。単体ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用する客観的な指標の一つではありますが、その数値が200%以上であれば「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。

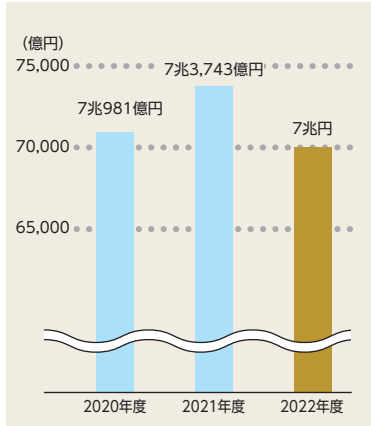


## 総資産

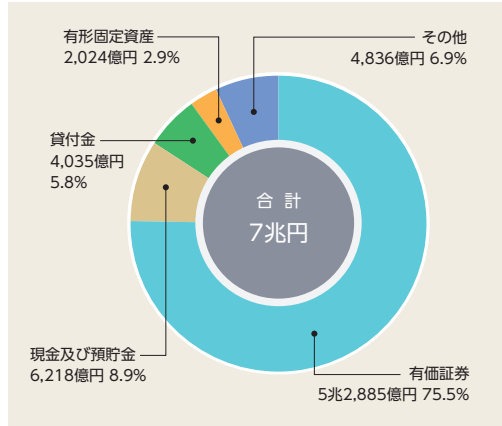
前期比3,743億円減少しました。

7兆円

【総資産の推移】



【2022年度 総資産の構成】



## 総資産とは

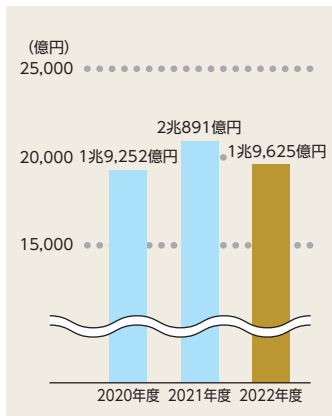
総資産は、会社が保有する現金や有価証券、土地、建物などすべての資産のことです。このうち、損害保険会社で一般的に最も多いのは株式、国債等の有価証券で、これ以外に現金及び預貯金、貸付金、有形固定資産などがあります。総資産は、貸借対照表上では借方（左側）の計上額の合計として表されます。

## 純資産

前期比1,266億円減少しました。

1兆9,625億円

【純資産の推移】



【純資産の内訳別推移】

(単位：億円)

区 分	2020年度	2021年度	2022年度
資 本 金	1,395	1,395	1,395
資 本 剰 余 金	931	931	931
利 益 剰 余 金	6,183	7,043	7,090
株 主 資 本 合 計	8,510	9,370	9,417
その他有価証券評価差額金	10,521	11,340	10,067
繰 延 ヘ ッ ジ 損 益	220	180	139
評 価 ・ 換 算 差 額 等 合 計	10,741	11,520	10,207
純 資 産 合 計	19,252	20,891	19,625

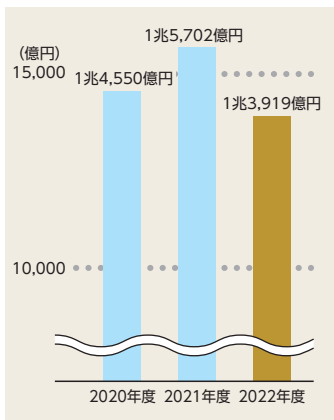
## 純資産とは

純資産は、会社が保有する資産から負債をすべて返済してなお剰余となる金額であり、株主資本と株主資本以外に区分されます。株主資本は、株主の拠出金である資本金・資本剰余金と、企業活動の成果である利益剰余金から構成されており、株主資本以外は、有価証券の時価評価により生じる未実現損益などを含む評価・換算差額等で主に構成されています。

## その他有価証券評価差額

# 1兆3,919億円

【その他有価証券評価差額の推移】



【その他有価証券評価差額の内訳別推移】

(単位：億円)

区 分	2020年度	2021年度	2022年度
公 社 債	1,127	835	506
株 式	13,026	13,936	12,554
外 国 証 券	336	885	839
そ の 他	60	44	19
合 計	14,550	15,702	13,919

(注) 上表はその他有価証券(市場価格のない株式等及び組合出資金等(2020年度は、時価を把握することが極めて困難と認められるものを除く。))について、時価と取得原価との差額を記載しています。また、「その他」には有価証券に準じて処理される買入金銭債権等を含めています。

### その他有価証券評価差額とは

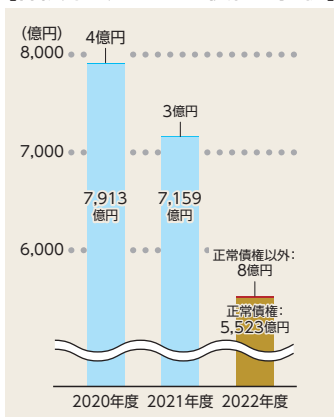
「金融商品に関する会計基準」に従い、保有する有価証券等を、その保有目的に応じて「売買目的有価証券」「満期保有目的の債券」「子会社株式及び関連会社株式」および「その他有価証券」の4つに区分し、区分ごとに異なる方法で評価した金額を貸借対照表計上額としています。

「その他有価証券評価差額」とは、「その他有価証券」に区分された有価証券等の時価と取得原価(含む償却原価)との差額のことをいい、貸借対照表の純資産の部に、この評価差額から税金相当額を控除した金額を「その他有価証券評価差額金」として計上しています。

## 保険業法に基づく債権の状況

# 5,532億円 うち正常債権以外8億円

【保険業法に基づく債権の推移】



【保険業法に基づく債権の内訳別推移】

(単位：億円)

区 分	2020年度	2021年度	2022年度
合 計	7,917	7,163	5,532
正 常 債 権 額	7,913	7,159	5,523
正 常 債 権 以 外 の 額 (合計額に占める割合)	4 (0.1%)	3 (0.1%)	8 (0.2%)
破産更生債権及びこれらに準ずる債権額	-	0	0
危 険 債 権 額	0	0	6
三 月 以 上 延 滞 債 権 額	1	0	0
貸付条件緩和債権額	3	2	1

(注) 各債権の意義については116ページをご覧ください。

### 保険業法に基づく債権とは

貸付金、貸付有価証券及び支払承諾見返等の債権です。債務者の財政状態及び経営成績等を基礎として、「破産更生債権及びこれらに準ずる債権」「危険債権」「三月以上延滞債権」「貸付条件緩和債権」および「正常債権」の5つに分けられています。

## 主要な経営指標等の推移

(単位:百万円)

区 分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
正味収入保険料 (対前期増減率)	1,512,449 (0.81%)	1,547,930 (2.35%)	1,559,567 (0.75%)	1,579,325 (1.27%)	1,629,832 (3.20%)
保険引受利益又は保険引受損失(Δ) (対前期増減率)	47,335 (Δ43.98%)	7,351 (Δ84.47%)	23,918 (225.34%)	41,036 (71.57%)	Δ15,937 (Δ138.84%)
経常収益 (対前期増減率)	1,908,617 (2.62%)	1,784,456 (Δ6.51%)	1,802,134 (0.99%)	1,888,581 (4.80%)	1,956,362 (3.59%)
経常利益 (対前期増減率)	226,476 (Δ13.74%)	89,113 (Δ60.65%)	131,604 (47.68%)	184,234 (39.99%)	141,224 (Δ23.35%)
当期純利益 (対前期増減率)	171,102 (Δ13.69%)	94,079 (Δ45.02%)	92,215 (Δ1.98%)	145,744 (58.05%)	107,899 (Δ25.97%)
正味損害率	66.16%	63.27%	59.78%	59.01%	64.31%
正味事業費率	31.51%	31.96%	32.74%	32.97%	32.49%
利息及び配当金収入 (対前期増減率)	113,912 (8.38%)	101,912 (Δ10.53%)	98,834 (Δ3.02%)	127,237 (28.74%)	134,995 (6.10%)
運用資産利回り(インカム利回り)	2.18%	1.94%	1.95%	2.40%	2.56%
資産運用利回り(実現利回り)	4.34%	2.53%	3.05%	3.54%	3.79%
資本金の額 (発行済株式総数)	139,595 (1,404,402千株)	139,595 (1,404,402千株)	139,595 (1,404,402千株)	139,595 (1,404,402千株)	139,595 (1,404,402千株)
純資産額	1,832,634	1,640,022	1,925,226	2,089,181	1,962,531
総資産額	6,977,145	6,686,089	7,098,116	7,374,326	7,000,023
積立勘定として経理された資産額	758,411	736,240	716,042	683,996	656,156
責任準備金残高	3,153,890	3,086,032	3,063,891	3,028,933	2,991,931
貸付金残高	396,292	400,609	423,367	410,660	403,552
有価証券残高	5,399,897	4,925,543	5,494,362	5,524,192	5,288,584
自己資本比率	26.27%	24.53%	27.12%	28.33%	28.04%
自己資本利益率	9.22%	5.42%	5.17%	7.26%	5.33%
単体ソルベンシー・マージン比率	723.2%	701.3%	746.5%	722.5%	684.3%
1株当たり純資産額	1,304円92銭	1,167円77銭	1,370円85銭	1,487円59銭	1,397円41銭
1株当たり配当額 (うち1株当たり中間配当額)	59円69銭 (—)	50円43銭 (—)	111円28銭 (—)	67円82銭 (—)	67円22銭 (—)
1株当たり当期純利益	121円83銭	66円98銭	65円66銭	103円77銭	76円82銭
潜在株式調整後1株当たり当期純利益	—	—	—	—	—
配当性向	49.00%	75.28%	169.47%	65.35%	87.50%
従業員数(外、平均臨時雇用者数)	14,577人(5,017人)	14,371人(4,997人)	14,168人(4,716人)	13,453人(4,189人)	12,572人(3,684人)

(注) 1. 正味収入保険料、正味損害率および正味事業費率は、当社独自商品の自動車保険「もどリッチ(満期精算型払戻金特約付契約)」の払戻充当保険料を控除したベースで記載しています。払戻充当保険料を含んだベースは以下のとおりです。

(単位:百万円)

区 分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
正味収入保険料 (対前期増減率)	1,509,617 (1.02%)	1,547,930 (2.54%)	1,559,567 (0.75%)	1,579,325 (1.27%)	1,629,832 (3.20%)
正味損害率	66.28%	63.27%	59.78%	59.01%	64.31%
正味事業費率	31.57%	31.96%	32.74%	32.97%	32.49%

2. 潜在株式調整後1株当たり当期純利益については、潜在株式が存在しないため記載していません。

# 2022年度 (2022年4月 1日から 2023年3月31日まで) の事業概況

## 経営環境と事業の概況

当期の世界経済は、新型コロナウイルス感染症に対する規制緩和等により、景気持ち直しの動きが見られましたが、一方で、ウクライナ情勢の長期化に伴う原材料価格の高騰等により、物価上昇圧力が高まったことやインフレ抑制に向けた各国による金融政策の影響により先行き不透明な状況が続きました。

このような中、当社は、2022年度から新たな中期経営計画をスタートし、MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社による経営管理のもと、「未来にわたって、世界のリスク・課題の解決でリーダーシップを発揮するイノベーション企業」をめざし、5つの基本方針に基づく「重点施策」に取り組みました。

国内損害保険事業の収益構造変革	自動車保険・新種保険のトップライン拡大、火災保険の収益改善策を強化するとともに、DX推進によるお客さま体験価値の創造や社会課題の解決に資する新商品を開発するなど、新たなマーケットの創出に取り組みました。
海外事業の収益拡大	海外自然災害リスク管理を強化するとともに、海外事業の利益拡大や安定化に向けた取組みを進めました。
資産運用利益の拡大	資産運用利益の拡大に向け、新たなリスクテイクと必要な態勢整備等を行って超過リターンを獲得をめざす「αプロジェクト」を開始し、オルタナティブ投資のウエイト拡大や収益期待資産の拡充を進めるとともに、同プロジェクトを支えるグローバルな資産運用体制の強化に取り組みました。
新たなビジネスの創造	「当社のサステナビリティ」と「社会のサステナビリティ」の同時実現のため、新たなデジタル技術やAIの活用、他社とのアライアンス等の取組みを推進しました。
グループシナジーの発揮	グループの多様性を活かした連携強化による一層の成長の実現、グループ共通化・共同化・一体化の深化による生産性向上、グローバルベースでのシナジー発揮をめざし、取り組みました。

## 商品・サービス

DXを活用したサービス一体型商品「DX valueシリーズ」の「見守るクルマの保険(プレミアム ドラレコ型)」に「あおり運転」などの対策として車両後方を鮮明に撮影する専用リアカメラを追加し、社会のニーズに応えたほか、震度6弱以上の大規模地震発生時に、実際の損害の程度にかかわらず、定額保険金をお支払いすることにより速やかに当座資金を補償する、中小企業向けインデックス型地震危険補償特約「事業をとめない 震災クイックサポート<インデックス保険>」を国内損害保険会社で初めて発売するなど、気候変動・災害に強いサステナブルな社会の実現に貢献するとともに、船舶事故による自然環境への損害拡大防止や回復活動の費用を補償する「海洋汚染対応追加費用補償特約」を発売し、自然資本・生物多様性の保全・回復に資する商品・サービスを提供しました。

また、あいおいニッセイ同和損保と共同で、自動車保険において事故後、契約車両をガソリン車から電気自動車(EV)等買い替える際に発生する費用を補償する「電気自動車等買替費用特約」を国内損害保険会社で初めて開発、販売するなど、脱炭素社会の実現に向けた取組みを推進するとともに、台風、水害、地震など災害発生時における事業者の社会貢献活動を支援する「災害対策支援保険」を発売しました。

## 営業態勢

「生産性向上」と「持続的な成長」を同時実現するための販売網を構築することを目的として、「専属・代申」のプロ代理店とともに、提供価値変革の実現に向けた取組みを開始しました。代理店に対し、当社のめざす方向性を踏まえ、代理店自身が進むべき方向性を判断することを明確に示し、代理店と社員がベクトルを一致させ、持続的な収益の創出に向けた取組みを進めました。また、非対面による代理店対応を志向するパートナーリモートデスクの設置や拠点の統廃合等を進め、営業部門の生産性向上に取り組みました。

## 損害サポート

ご契約者さま専用ページの双方向コミュニケーション機能やSMS・チャットボットを活用した保険金請求手続等、お客

さまとのデジタル接点を増やすとともに、動画やWeb画面により保険金支払いまでの手続の流れや損害認定の考え方を説明するツールを導入し、お客さまの利便性向上に取り組みました。また、「被災者生活再建支援サポート(水災時に罹災証明書の取得手続を支援)」が「2022年度消費者庁長官表彰」、「水災デジタル調査(“ドローン×AI”による浸水高測定とお客さまからのチャットボットを通じた被害状況の自己申告により迅速な保険金支払いを実現)」が「2022年度グッドデザイン賞」を受賞し、社会課題を解決する取組みとして評価されたほか、増加傾向にあるサイバー保険事故の対応体制を強化し、専門性の高い損害サポートを提供するなど、CSVに資する取組みを進めました。

## 海外事業

海外自然災害リスクの保険引受けを抑制しつつ、海外事業の成長を通じたグループの利益の拡大や安定化に向けた取組みを進めました。さらなる事業拡大のための事業投資を行いつつ、海外拠点に対するガバナンスや海外自然災害リスク管理などの強化にも取り組みました。

米国において成長を続けるMGA市場を捕捉すべく、Transverse社を買収し、米国保険市場におけるプレゼンスの拡大を図りました。また、MS Amlin事業は、自然災害リスクの抑制と引受けの厳選、料率引上げなどの収支改善取組を継続した結果、ロシア・ウクライナ紛争、ハリケーン・イアンによる損害などの影響を受けながらも保険引受利益を黒字化するなど収益力が強化されました。アジア地域では、デジタル技術の活用やプラットフォーマー等との連携によるリテール市場の開拓や、MS First Capital Insurance Limited等の各拠点の強みを活かした域内連携強化による企業市場の開拓を継続して進め、引き続き安定した収益をあげました。

## 金融サービス事業

企業に勤める従業員に所属企業ごとの人事制度や退職金・年金制度を反映させたシミュレーションやその結果に基づく最適な情報やサービスを提供する「人生100年ラウンジ」の販売を開始したほか、自然災害や異常気象によってお客さまが被る経済的損失の軽減を図る天候デリバティブ

の販売に注力しました。また、長寿社会における資産形成ニーズに応えるべく、企業向け・個人向けの確定拠出年金商品を引き続き販売しました。

## サステナビリティ推進

「中期経営計画(2022-2025)」に掲げた成長ビジョン「サステナビリティ・トランスフォーメーション(SX)」実現のため当社が優先的に取り組むべき4つの社会課題を定め、社会との共通価値の創造に取り組みました。

### 地球環境との共生

2050年ネットゼロの実現に向け、「気候変動の緩和と適応」「自然資本の持続可能性向上」に取り組みました。脱炭素社会への移行を促す商品・サービスの提供、投融資ポートフォリオの温室効果ガス排出量の削減、当社事業の脱炭素化などを独自のKPI「MS Green Index」を設定することによって推進しました。社会の脱炭素化等に資する「グリーン商品」として、「電気自動車等買替費用特約」「海洋汚染対応追加費用補償特約」などを開発し、ラインアップを22商品に拡充しました。

### 革新的テクノロジー

メタバースに関連するビジネスの共創やマーケット開拓のため、世界最大のVRイベント「バーチャルマーケット」へ出展しました。また、「グローバルデジタルハブ(GDH)上海」の新設によるDX推進のためのオープンイノベーションのさらなる醸成、自動運転や電動車などモビリティ領域における先進技術の情報収集・PoC(Proof of Concept、実証実験)の実施等の取組みを進めました。

### 強靭性・回復力

自然災害の発生状況を迅速かつ俯瞰的に把握し、自治体における防災減災行動を促すとともに、復旧を支援する「防災ダッシュボード」が、愛媛県デジタル田園都市国家構想プロジェクトに採用されました。また、AI道路点検支援サービス「ドラレコ・ロードマネージャー」が第6回「インフラメンテナンス大賞」において「国土交通省・優秀賞」を受賞しました。

### 包摂的社会

人権デュー・ディリジェンスの一環として、代理店や外部委託先企業に対するMS&ADグループ人権基本方針の周知等、バリューチェーン全体の人権尊重取組を推進しました。また、社会課題の解決に貢献する取組みとして、ソーシャルインパクトファンドへの投資や、金融包摂の取組みとして、インパクトファイナンスを行うスタートアップ企業への出資、インド現地法人にて低所得・貧困層を対象としたマイクロ家財保険の販売などを進めました。

## 保険引受の概況

保険引受収益のうち正味収入保険料は、1兆6,298億円と前期に比べて3.2%の増収となりました。

一方、保険引受費用のうち正味支払保険金は、火災保険で増加したことなどにより、9,445億円と、前期に比べて1,133億円増加し、正味損害率は64.3%と、前期に比べて5.3ポイントの上昇となりました。

また、諸手数料及び集金費並びに保険引受に係る営業費及び一般管理費は増加したものの、正味収入保険料が増加したことにより、正味事業費率は32.5%と、前期に比べて0.5ポイントの低下となりました。

これらに収入積立保険料、満期返戻金、支払備金繰入額、責任準備金戻入額などを加減した結果、保険引受利益は前期に比べて569億円減少し、159億円のマイナスとなりました。

## 保険種目別の概況

( )内は前期比

保険種目	正味収入保険料	正味損害率
火災保険	2,660億円 (+12.4%)	77.3% (+14.0%)
海上保険	760億円 (+22.0%)	48.3% (△5.1%)
傷害保険	1,518億円 (+2.1%)	59.4% (+9.0%)
自動車保険	6,885億円 (±0.0%)	63.5% (+6.6%)
自動車損害賠償責任保険	1,421億円 (△2.3%)	78.3% (△3.6%)
その他の保険	3,052億円 (+2.6%)	54.8% (+0.1%)

## 資産運用の概況

ALMと流動性維持を前提に、高い専門性と深度ある分析に基づき、相対的に高いリターンが期待できるプライベートエクイティ等のオルタナティブ投資を中心に、グローバルに多様な資産への投資を進め、収益力向上に取り組みました。また、財務の健全性確保に向けて、政策株式のさらなる削減を推進しました。

当期末の総資産は、前期末に比べて3,743億円減少し、7兆円となりました。このうち、有価証券、貸付金などの運用資産は、前期末に比べて3,831億円減少し、6兆5,043億円となりました。

損益面では、有価証券売却益が前期を193億円上回る1,107億円となったことなどから、積立型保険の満期返戻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244億円上回る2,261億円となりました。一方、資産運用費用は、有価証券売却損が増加したことなどから、前期を116億円上回る520億円となりました。

## 対処すべき課題

今後のわが国を含む世界経済は、景気の緩やかな持ち直しが持続することが期待される一方、世界的な金融引締めに伴う影響や物価上昇等による下振れリスクが懸念されます。

保険業界においては、大規模自然災害の頻発やウィズコロナ社会への移行、地政学リスクの高まりといった不確実な環境下においても、さまざまな課題に対応し社会のレジリエンスを高める社会インフラとしての役割を果たしていくことが求められています。

このような中、当社は、中期経営計画の2年目にあたる2023年度においても、引き続き「未来にわたって、世界のリスク・課題の解決でリーダーシップを発揮するイノベーション企業」をめざす姿勢とし、リスクソリューションのプラットフォームとして、SDGsを道標(みちしるべ)にCSV×DXを推進し、「当社のサステナビリティ(稼ぐ力の持続性・成長性)」と「社会のサステナビリティ」の同時実現(サステナビリティ・トランスフォーメーション(SX))をめざしていきます。

その実現に向け、中期経営計画に掲げる「国内損保事業の収益構造変革」「海外事業の収益拡大」「資産運用利益の拡大」「新たなビジネスの創造」「グループシナジーの発揮」の5つを基本方針として引き続き取り組むとともに、基本方針および重点施策を支える「品質」「人財」「ガバナンス」「ERM」の4つの経営基盤を強化していきます。

また、当社は、MS&ADインシュアランスグループが2030年にめざす社会像として掲げる「レジリエントでサステナブルな社会」を実現すべく、引き続き多様なステークホルダーと連携し、社会課題の解決に取り組んでいきます。

これらを通じ、当社は、MS&ADインシュアランスグループの一員として、持続的成長と企業価値向上を追い続ける世界トップ水準の保険・金融グループの創造に邁進していきます。

(注)1. 本事業報告(以下の諸表を含みます。)における各計数の表示および計算は、次のとおりです。

- 保険料等の金額および株数は、記載単位未満を切り捨てて表示し、増減率等の比率は、小数点第2位を四捨五入して小数点第1位まで表示しています。
  - 正味損害率 = (正味支払保険金 + 損害調査費) ÷ 正味収入保険料
  - 正味事業費率 = (諸手数料及び集金費 + 保険引受に係る営業費及び一般管理費) ÷ 正味収入保険料
2. その他の保険とは、新種保険および運送保険です。

# コーポレートガバナンスの状況

## コーポレートガバナンス

### コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

当社は、MS&ADインシュアランスグループ(以下「グループ」)の中核事業会社として、グループの経営理念(ミッション)、経営ビジョン、行動指針(バリュー)のもと、経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、グループの長期的な安定と持続的成長の実現をめざしています。また、MS&ADインシュアランスグループホールディングス株式会社(以下「持株会社」)の株主を含めたさまざまなステークホルダーの立場を踏まえ、透明性とけん制機能を備え、加えて透明・公正かつ迅速・果断な意思決定を行うための経営体制を構築し、企業価値の向上に努めます。

そのため、当社は、「三井住友海上 行動憲章」を全役職員へ浸透させるよう努めるとともに、コーポレートガバナンス、コンプライアンス、リスク管理等を経営の重要課題として位置付け、積極的に取り組みます。

なお、当社は、完全親会社である持株会社との間で経営管理契約を締結し、持株会社から経営に関する助言等を受けています。

### コーポレートガバナンス態勢

当社は、監査役会設置会社として、取締役会および監査役の双方の機能の強化、積極的な情報開示等を通じ、ガバナンスの向上に取り組めます。

取締役会の内部委員会として、委員会の過半数および委員長を社外取締役とする「人事委員会」および「報酬委員会」を設置し、実効性と透明性の高いコーポレートガバナンス態勢を構築します。

### 監督の仕組み(取締役会)

#### 取締役会の役割

- 取締役会は、法令・定款に定める事項のほか、経営戦略、資本政策等の経営上の重要な事項について論議・決定を行うとともに、取締役、執行役員職務の執行を監督します。
- 取締役会は、健全性を基盤とした「成長の持続」と「収益性・資本効率の向上」を実現し、中長期的な企業価値の向上をめざします。
- 取締役会は、迅速な意思決定と適切なモニタリングを両立させるため、執行役員制度を導入し、執行役員への業務執行権限の委譲を進め、迅速な業務執行を行うとともに、経営意思決定および監督を担う「取締役会」と業務執行を担う「執行役員」の役割を明確化して、経営管理の強化を図ります。
- 執行役員は、取締役会より委ねられた業務領域の責任者として業務執行を行い、その業務執行状況について取締役会に報告します。

#### 取締役会の構成

取締役会は、多様な知見と専門性を備えたバランスの取れた構成とし、実質的な論議を可能とするため、取締役の員数は定款で15名以内とし、取締役候補者は、「取締役候補および監査役候補の選任基準(概要)」に基づき選任します。また、社外取締役を2名以上選任するものとし、経営から独立した視点を取り入れ、監視・監督機能を強化し、透明性の高い経営を行います。

#### 取締役会における審議

取締役12名(男性10名、女性2名)のうち社外取締役を4名(男性2名、女性2名)選任し、加えて社外監査役を3名(男性1名、女性2名)選任することにより、取締役会で社外取締役・社外監査役(以下「社外役員」)の知見を得ながら実効性のある審議を行っています。

#### 戦略的な方向付けと経営計画

中期経営計画の策定においては、経営会議および取締役会において建設的な審議を重ねています。

計画の遂行状況については、適時に総括を行い、取締役会における審議を踏まえ、達成に向けたPDCAサイクルを回しており、今後も建設的な議論を行います。

#### 社外取締役に期待する役割

社外取締役に期待する役割は次のとおりです。

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

(注) 当社の取締役・監査役・執行役員の総称(以下同じ)

## 取締役および監査役のサポート体制・トレーニング

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

- ・ 社外役員に対し、取締役会の事務局に各社外役員の担当者配置し、取締役会に付議される議事の事前説明を行うなどのサポート体制を整備します。社外取締役は取締役会事務局が、社外監査役は監査役室が補佐する体制としています。
- ・ 取締役および監査役に対し、就任時および任期中継続的に情報提供・研修を行うための体制を整備します。
- ・ 社外役員と経営陣・幹部社員との情報共有・意見交換の機会の設定等の環境整備を行います。
- ・ 当社は、社外役員がその役割を果たすために必要な費用を負担します。
- ・ リスク情報等の速報が必要な情報については、社内外を問わず全取締役・監査役に対して随時報告を行います。
- ・ 新任の社外取締役候補および社外監査役候補に対しては、当社事業等に関する説明を実施しています。

## 監査の機能

### 監査役・監査役会

#### 監査役の責務

監査役は、株主の負託を受けた独任制の機関として取締役の職務の執行を監査することにより、企業の健全で持続的な成長を確保し、社会的信頼に応える良質なコーポレートガバナンス体制を確立する責務を負っています。

#### 監査役の権限と役割

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

#### 監査役会の構成と役割

- ・ 監査役の人数は、定款で定める6名以内とし、このうち半数以上を、法令に従い社外監査役とします。監査役候補者は、「取締役候補および監査役候補の選任基準(概要)」に基づき、監査役会の同意の上、取締役会が選任します。
- ・ 監査役会は、監査役からの職務遂行の状況の報告や役員からの監査に関する重要な事項についての報告を受けるとともに、監査の方針および監査計画等を決定します。
- ・ 監査役会は、株主総会に提出する会計監査人の選解任および会計監査人を再任しないことに関する議案の内容を決定します。また、会計監査人の報酬等の決定について、同意権を有します。

### 内部監査

- ・ 当社は、「MS&ADインシュアランス グループ 内部監査基本方針」に則り、内部監査部門として独立した専門組織を設置し、内部監査を実行しています。当社の内部監査部門は、内部監査の結果等のうち、重要な事項を取締役会および経営会議に報告します。また、当社監査部門は、監査役の調査に協力しています。

## 会計監査人

- ・ 当社は、有限責任あずさ監査法人を会計監査人に選任しています。なお、当該監査法人と当社との間には特別な利害関係はありません。
- ・ 取締役会および監査役会は、会計監査人の適正な監査の確保のため、適切な対応に努めます。
- ・ 監査役会は、会計監査人候補を適切に選定・評価するための基準を整備しています。会計監査人による適正な監査の確保に向けて、その独立性、専門性等を有しているかについて確認を行っています。

## 指名、報酬決定の機能

指名および報酬決定における透明性確保のため、取締役会の内部委員会として「人事委員会」および「報酬委員会」を設置しています。なお、各々の委員会は6名の委員で構成し、委員および委員長は取締役会において選任しています。委員の過半数および委員長は社外取締役から選任しています。

### 指名決定のプロセス

- ・ 社外取締役が過半数を占める持株会社の人事委員会での審議および持株会社の取締役会の事前承認を経て、取締役会は人事委員会の助言を受けて取締役候補・監査役候補・執行役員等を選任します。監査役候補については監査役会の同意を得るものとします。
- ・ 人事委員会は、当社の取締役および監査役の候補者の選任に関する方針、ならびに取締役・監査役・執行役員の候補者等の重要な人事事項について審議し、取締役会に助言します。

### 報酬決定のプロセス(役員の報酬等の額またはその算定方法の決定に関する方針)

- ・ 各取締役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、業績向上に向けたインセンティブとしての機能、中長期的な企業利益・企業価値向上への貢献、グローバル企業として競争力ある報酬水準などを勘案の上、透明性を確保するため社外取締役が過半数を占める報酬委員会における審議を経た上で、取締役会の決議により決定することとしています。
- ・ 報酬委員会は、当社の取締役および執行役員の報酬等に関する方針、ならびに取締役・執行役員の業績評価、報酬等について取締役会に助言します。
- ・ 各監査役の報酬等の額については、株主総会の決議により定めた金額の範囲内で、常勤・非常勤の別、監査業務の分担の状況、取締役の報酬等の内容および水準等を考慮し、監査役の協議により決定することとしています。
- ・ 株主総会の決議により、取締役の報酬は年額7億5,000万円以内(使用人兼務取締役の使用人分給与を含みません)、監査役の報酬は年額1億4,000万円以内とし、これとは別枠で取締役(社外取締役を除きます。)に対して譲渡制限付株式を年額2億5,000万円以内で割り当てることとしています。

## 業績連動報酬および譲渡制限付株式報酬制度

- 役員報酬体系に業績連動報酬(会社業績・個人業績)を導入しています。業績向上に対する役員の意識を高めるため、2019年度より役員報酬額に占める業績連動報酬の割合を従来の約30%(役位共通)から役位に応じて30%~50%に引き上げました。
- 2019年度より、業績向上による株価上昇および株価変動によるリスクを当社ならびに持株会社の役員と持株会社の株主の皆さまとの間で共有することを目的として、取締役(社外取締役を除きます。)を対象に、従来のストックオプション制度に代えて、譲渡制限付株式報酬制度に変更しました。

## 業務執行

### 経営会議

経営方針、経営戦略等、経営に関する重要な事項について協議するとともに、執行役員による決裁事項について報告を受けることにより、具体的な業務執行のモニタリングを行います。

### 課題別委員会

業務執行に係る会社経営上の重要事項に関する協議および関連部門の意見の相互調整を図ることを目的に、「海外事業戦略委員会」「ERM委員会」「事業投資モニタリング委員会」「システム投資委員会」「サステナビリティ委員会」を設置しています。

課題別委員会	頻度	目的
海外事業戦略委員会	年2回程度	海外事業の中長期戦略や重要課題について論議を行います。
ERM委員会	年8回程度	当社の収益性と健全性の両立を図るため、資本、リスク、リターンの一體的管理を実施します。
事業投資モニタリング委員会	年4回程度	事業投資のモニタリングを実施します。
システム投資委員会	年8回程度	IT戦略およびIT投資案件に関する総合的な協議・調整を行います。
サステナビリティ委員会	年3回程度	サステナビリティ <sup>(注)</sup> に関する取組計画および進捗管理について論議を行います。 (注)事業活動を通じた社会的価値と経済的価値の創造およびそれによる社会・当社双方の持続的成長の実現





# 内部統制システムに関する方針

## 内部統制システムに関する方針

当社は、MS&ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社(以下「持株会社」)が定める経営理念(ミッション)の下、経営資源の効率的な活用と適切なリスク管理を通じ、長期的な安定と持続的成長を実現するため、以下のとおり透明性とけん制機能を備えた経営体制を構築し、当社およびMS&ADインシュアランス グループ(以下「MS&ADグループ」)全体の企業価値の向上に努めていく。

### 1.職務執行の効率性確保のための体制(当社およびその子会社の取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制)

- (1) 当社は、迅速な意思決定と適切なモニタリングを両立させるため、執行役員制度を採用するとともに社外取締役を選任し、取締役会による「経営意思決定、監督機能」と執行役員による「業務執行機能」の分離と機能強化を図る。加えて、取締役会において実質的な論議を可能とするため取締役の員数を15名以内にとするとともに、執行役員へ業務執行権限の委譲を進める。
- (2) 当社は、取締役および執行役員の職務執行が適正かつ効率的に行われるよう、組織・職務権限規程等を定め、遂行すべき職務および職務権限を明確にする。
- (3) 当社は、取締役、執行役員および従業員が共有する全社目標として、MS&ADグループの経営計画に則って中期経営計画および年次計画を定め、その浸透を図るとともに、適切な経営資源の配分を行う。
- (4) 当社は、経営基盤としてのITの重要性に鑑み、MS&ADグループのITガバナンス基本方針に従い、ITガバナンス態勢を構築する。
- (5) 当社は、事業活動における税務の重要性に鑑み、MS&ADグループの税務に関する基本方針に従い、税務ガバナンス態勢を構築する。
- (6) 代表取締役は、四半期ごとに業務執行状況を取締役会に報告する。取締役会は、報告内容を踏まえ、必要に応じて、目標の修正または経営資源の追加配分等の対応を行う。

### 2.法令等遵守体制(当社およびその子会社の取締役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制)

- (1) 当社およびその子会社(会社法および保険業法上の子会社をいう。以下同様とする。)は、MS&ADグループのコンプライアンス基本方針に従い、全役職員に対しコンプライアンス意識の徹底に取り組み、法令や社内ルール等を遵守し、高い倫理観に基づいた事業活動を行う。
- (2) 当社は、コンプライアンスの徹底と企業倫理の確立を図るため、法令等遵守規程を制定するとともに、その実践計画としてコンプライアンス・プログラムを定め、その実施状況を監視する。また、コンプライアンス・マニュアル(共通編)を定め、当社およびその子会社の事業活動、経営環境等を勘案して必要に応じて見直しを行う。
- (3) 当社は、当社およびその子会社のコンプライアンスに関する事項を統括して管理するコンプライアンス統括部門等の組織・体制を整備する。また、コンプライアンス推進態勢のさらなる充実・強化を図るためコンプライアンス推進会議を設置し、同会議で確認された課題について必要な措置を講じる。当社は、定期的にコンプライアンス推進状況を取締役会に報告する。
- (4) 当社は、当社およびその子会社の役職員がコンプライアンス上の問題を発見した場合の報告ルールを法令等遵守規程に定める。コンプライアンス上の問題について報告・通報を受けたコンプライアンス統括部門は、関係部門および子会社と連携の上、その内容を調査し、再発防止策等を策定する。

- (5) 当社およびその国内子会社は、MS&ADグループの反社会的勢力に対する基本方針に従い、反社会的勢力排除のための体制整備(対応統括部署の整備、対応要領の整備、反社会的勢力に係るデータベース管理体制の整備、警察等外部専門機関等との連携強化等)に取り組み、反社会的勢力に対しては毅然とした姿勢で臨み、不当、不正な要求に応じない旨を全役職員に徹底する。
- (6) 当社は、役員等の関連当事者との取引を行う場合には、MS&ADグループおよび持株会社の株主共同の利益を害することのないよう、競業取引や利益相反取引を取締役会に承認するなど監視を行う。
- (7) 当社およびその子会社は、MS&ADグループのグループ内取引および業務提携等に関する基本方針に従い、アームズ・レングス・ルールの遵守その他グループ内取引等の適切性を確保するための体制を整備する。
- (8) 当社は、MS&ADグループの利益相反管理に関する基本方針に従い、利益相反管理のための体制を整備する。
- (9) 当社およびその子会社は、MS&ADグループの外部委託管理基本方針に従い、当社およびその子会社の規模・特性等に応じた適切な体制を整備する。
- (10) 当社およびその子会社は、MS&ADグループのスピークアップ制度運用規程に基づき、組織または個人による法令違反、社内規定違反、不適切な行為またはこれらのおそれのある行為について、全役職員等が社内および社外の窓口に通報できるスピークアップ制度(内部通報制度)を設け、全役職員に対し制度の周知を図る。また、当社はスピークアップ制度運用規程を定め、通報者が通報を行ったことにより不利な取扱いを行わないことを定めるとともに、制度の運用状況を取締役会に報告する。
- (11) 当社は子会社の役職員に対して法令に違反する行為を助言、容認または指示しない。

### 3.統合リスク管理体制(当社およびその子会社の損失の危険の管理に関する規程その他の体制)

- (1) 当社およびその子会社は、MS&ADグループのリスク管理基本方針に従い、基本的な考え方を共有するとともに、各社の事情に応じて会社別のリスク管理方針を策定し、適切なリスク管理を実行する。
- (2) 当社は、リスク管理方針において、適切にリスク管理を行うための組織・体制、リスク管理における役割と責任を明確に定める。
- (3) 当社は、統合リスク管理の推進・徹底を図るため、ERM委員会を設置し、リスク管理に関する方針・計画、統合リスク管理状況およびその他の重要事項に係る協議・調整を行う。
- (4) 当社は、当社およびその子会社のリスクおよびリスク管理の状況をモニタリングするとともにリスク量と資本の比較により、必要な資本が確保されていることを確認し、これらの状況についてERM委員会の協議・調整結果も踏まえて、取締役会へ報告する。
- (5) 当社は、社会的使命の遂行およびステークホルダーへの責任を果たすため、当社が定める危機管理マニュアルに従い、当社およびその子会社の危機管理態勢および事業継続態勢を構築し、危機のもたらす被害・ダメージを最小化するために必要な体制を整備する。

### 4.財務報告の信頼性を確保するための体制

- (1) 当社は、監査役候補の選任にあたり、監査役のうち最低1名は経理または財務に関して十分な知識を有する者を選任する。
- (2) 当社は、MS&ADグループの情報開示統制基本方針に従い、当社およびその連結子会社に関する財務情報および非財務情報を適正かつ適時に開示するための体制を整備する。
- (3) 当社は、一般に公正妥当と認められる企業会計の基準に

則って、当社およびその連結子会社の経営成績および財政状態の真実明瞭なる報告を行うため、経理規程を定め、経理業務に関する重要事項を定める。

- (4) 当社は、金融商品取引法に準拠して実施する「財務報告に係る内部統制」の当社およびその連結子会社における整備・運用状況の評価結果について、検証を行う。
- (5) 当社は、公正な情報開示を担保するため、情報開示統制および手続規程を定め、情報開示統制の有効性評価と実効性向上への対応を行う。また、当社およびその連結子会社における情報開示統制の有効性および情報開示の適正性に関する検証結果を取締役に報告する。

#### 5.内部監査の実効性を確保するための体制

- (1) 当社は、MS&ADグループの内部監査基本方針に従い、実効性があり、かつ効率的な内部監査を実施するための体制を整備する。
- (2) 当社は、内部監査部門として独立した専門組織を設置し、当社およびその子会社のすべての業務活動を対象として内部監査を実施する。
- (3) 当社は、内部監査に係る基本的事項を規定する内部監査規程ならびにリスクの種類および程度に応じた内部監査計画を定める。
- (4) 内部監査部門は、実施した内部監査の結果等のうち重要な事項、監査対象部門における改善状況等を取締役に報告する。

#### 6.情報管理体制（取締役の職務の執行等に係る情報の保存および管理に関する体制）

- (1) 当社は、会社情報管理規程を定め、取締役および執行役員の職務の執行に係る文書等（取締役会議事録および決議書等の重要な文書をいし、電磁的記録を含む）その他の会社情報を適切に保存および管理する。また、取締役および監査役は、これらの情報を常時閲覧できるものとする。
- (2) 当社およびその子会社は、MS&ADグループのお客さま情報管理基本方針に従い、当社およびその子会社の規模・特性等に応じた適切な体制を整備する。

#### 7.監査役監査の実効性を確保するための体制

- (1) 監査役の職務を補助すべき使用人、当該使用人の独立性および当該使用人に対する指示の実効性の確保に関する体制
  - ① 当社は、監査役の職務を補助するため、監査役室を設け専任の職員を置く。
  - ② 取締役は、監査役室の独立性に配慮し、監査役室の組織変更、上記職員の人事異動および懲戒処分を行うにあたっては監査役会の同意を得るほか、上記職員の人事考課については監査役会が定める監査役と協議の上行う。
- (2) 監査役への報告に関する体制
  - ① 取締役および執行役員は、職務執行に関して重大な法令・定款違反もしくは不正行為の事実、または会社に著しい損害をおよぼすおそれのある事実を知った時は、直ちに監査役会に報告しなければならない。
  - ② 取締役および執行役員は、事業・組織に重大な影響をおよぼす決定、内部監査の実施結果、内部通報状況、その他監査役に報告を行う事項の報告について、監査役との協議により定める方法により、遅滞なく監査役に報告する。
  - ③ 当社およびその子会社の役員等には、経営上重大な法令違反、社内規定違反、不適切な行為またはこれらのおそれのある行為について、持株会社および当社の監査役に直接内部通報することができるものとする。
  - ④ 当社およびその子会社は、①～③の報告をした者について、当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを行わない。
- (3) その他
  - ① 当社は、監査役が、取締役会のほか、経営会議その他の重要な会議に出席できることを、関連する規程等において明記する。
  - ② 取締役会長、取締役社長および代表取締役は、監査役会と定期的に、当社が対処すべき課題、監査役監査の環境整備

の状況、監査上の重要課題等について意見交換を行う。

- ③ 内部監査部門は、監査役から求められた時は、監査役の監査に対し協力する。
- ④ 当社は、監査役からその職務の執行について会社法第388条に基づく費用の前払または償還の請求等を受けた場合には、同条に従い手続を行う。

#### 8.グループ経営管理体制（当社ならびに親会社および子会社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制）

- (1) 当社は、持株会社が定める経営理念（ミッション）・経営ビジョン・行動指針（バリュー）を、当社およびその子会社の全役員職員へ浸透させるよう努める。当社は、経営理念（ミッション）・経営ビジョン・行動指針（バリュー）の趣旨・精神を尊重する企業文化・風土が形成されているか、その実践状況を取締役に報告する。
- (2) 当社は、持株会社と締結する経営管理契約（以下「経営管理契約」という。）に基づき、持株会社が定めるMS&ADグループの基本方針（コーポレートガバナンス、リスク管理、コンプライアンス、内部監査等）を遵守するとともに、持株会社から必要な助言・指導・支援を受け、当社およびその子会社の規模・特性等に応じた体制を整備する。
- (3) 当社は、当社およびその子会社に関する重要事項について、経営管理契約に基づき、持株会社に承認を求め、または報告する。
- (4) 当社は、子会社に対し、株主総会決議事項について適切な意思表示を行うなど、適切に株主権を行使する。
- (5) 当社は、経営管理契約に基づき、当社の子会社の経営管理を行う。また、各社の規模・特性に応じて以下の①～④に記載する内容を含めた業務の適正を確保するための体制を整備する。なお、海外の拠点・子会社については、体制整備の推進にあたり現地の法令や特性を尊重する。
  - ① 当社の子会社の役員職員の職務の執行に係る事項の当社への報告に関する体制  
当社は、子会社の重要事項について、当社の承認または当社への報告を求めることとする。加えて、それらのうち一定の基準を満たすものについては、当社取締役会の付議事項とする。また、定期的に子会社の業績について報告を受け、当社取締役会および経営会議に報告する。
  - ② 当社の子会社の役員職員の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制  
当社における担当執行役員および担当部門を定めるとともに、規程等の雛形を提供するなど、グループ横断の内部統制システムを整備するにあたり必要な助言・指導・支援を行う。
  - ③ 当社の子会社の役員職員の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制  
当社は、スピークアップ制度（内部通報制度）を設け、組織的または個人による法令違反、社内規定違反、不適切な行為またはこれらのおそれのある行為について、当社および子会社・関連会社の全役員職員が、社内および社外の窓口 に直接通報できる制度を設ける。
  - ④ 当社の子会社の損失の危険の管理に関する規程その他の体制  
子会社は、MS&ADグループのリスク管理基本方針を踏まえ、各社の事情に応じて会社別のリスク管理方針を策定し、適切なリスク管理を実行する。また、子会社・関連会社のリスク管理に関する事項についてはERM委員会等において、コンプライアンスに関する事項についてはコンプライアンス統括部門等において、横断的にモニタリングを行う。そしてそのモニタリング結果のうち、重要な事項については、当社取締役会に報告する。

#### 9.本基本方針の改廃

本基本方針の改廃は取締役会決議により行う。ただし、方針・規程等管理規程第4条第1項ただし書、第2項および第3項に基づく改廃はこの限りではない。

# 社内外の監査

## 社内の監査

監査役による監査と内部監査部による内部監査を実施しています。

監査役と内部監査部が連携し監査結果を相互に活用するなど、監査の実効性を一層向上させることに努めています。

### 内部監査の目的

「MS&ADインシュアランス グループ 内部監査基本方針」に基づき、内部監査態勢を整備し、他部門から独立した立場で内部監査を専門的に実施する内部監査部を設置しています。内部監査は、経営目標の効果的な達成を目的として、内部管理態勢の適切性と有効性を検証し、課題の改善に向けた提言を行っています。

### 内部監査の対象

内部監査の対象は、当社および当社の子会社・関連会社におけるすべての業務活動です。具体的には、本社部門、営業部門、損害サポート部門、海外部門および国内・海外の子会社・関連会社を監査対象としています。内部監査部がこれらの監査対象組織や業務に対するリスク評価を行った上で、取締役会が各年度の「内部監査計画」を決定しています。

## 内部監査の実施

内部監査部は、取締役会が決定した「内部監査規程」および「内部監査計画」に基づき、部支店等の部署ごとに行う定例的な内部監査や、特定の業務領域等を対象として組織横断的に行う内部監査、財務報告に係る内部統制手続に関する内部監査等を実施しています。

## 内部監査結果の通知・報告

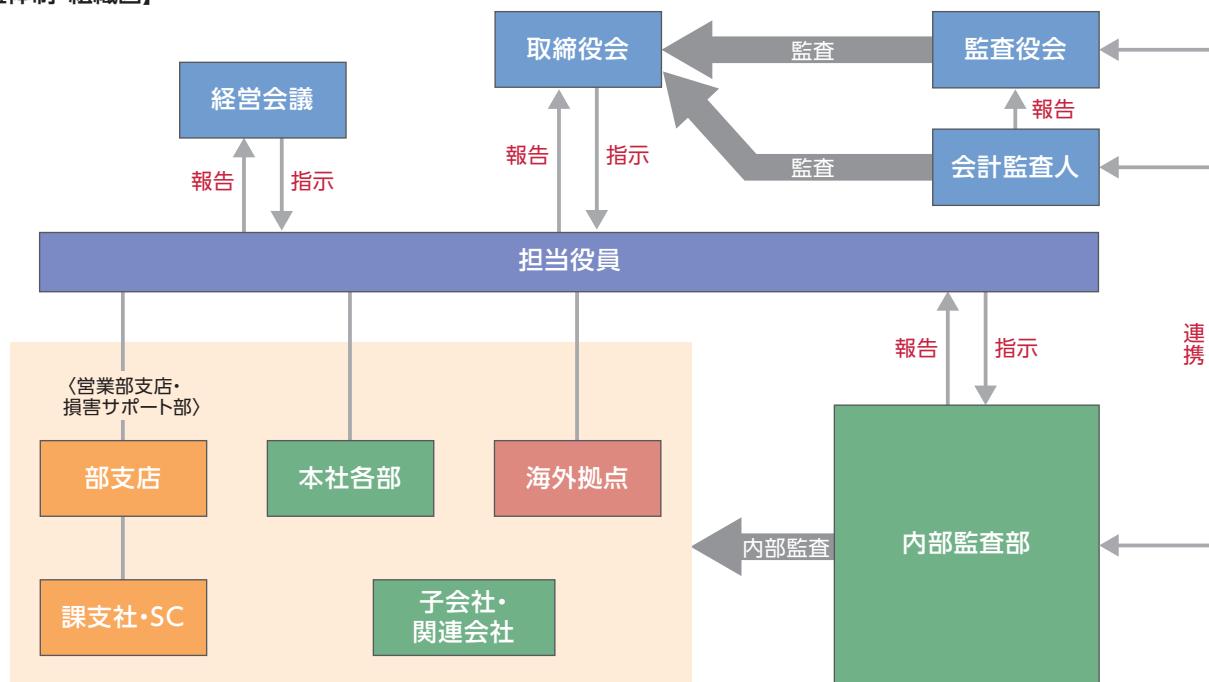
監査実施後、内部監査部は監査対象組織に内部監査結果を通知して課題の是正・改善を求め、監査対象組織からの改善計画や進捗状況の報告等に基づき、是正・改善状況を確認しています。

さらに、内部監査結果に基づき本社所管部等に情報提供や改善提言を行うとともに、内部監査結果および改善状況等を定期的に取り締役会および経営会議に報告しています。

## 社外の監査等

会計監査人(有限責任 あずさ監査法人)による外部監査(会社法・金融商品取引法に基づく会計監査)や、保険業法に基づく金融庁の検査等を受けています。

【監査体制・組織図】



# お客さま第一の業務運営に関する方針

当社は、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づき、「お客さまの安心と満足」を実現するため、「お客さま第一」の取組みを推進しています。

2022年度の具体的な取組状況は、当社オフィシャルWebサイト (<https://www.ms-ins.com>) で公表しています。

なお、本方針は、消費者庁の「消費者志向自主宣言」の枠組みに沿っています。お客さまの視点に立ち、消費者志向経営に誠実に取り組みます。

## お客さま第一の業務運営に関する方針

### 方針1. 「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たします

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、お客さまの不安とリスクに対して最善の解決策を提供することにより、お客さまへの責任を果たします。

### 方針2. お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

当社は、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを提供します。

### 方針3. ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

当社は、お客さまニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います。

- (1) お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、説明方法を工夫し、わかりやすく説明します。
- (2) お客さまのご意向に沿った適切な商品をご選択いただけるよう、お客さまの商品に関する知識、ご予算、ご契約の目的等を総合的に勘案して説明します。
- (3) ご契約後も、ご契約の変更・更改・解約等を迅速かつ適切に行い、お客さまの利便性を向上させます。

### 方針4. 代理店が行う業務の品質向上に取り組みます

当社は、代理店への委託を判断する際の事前審査や、委託後の継続的な教育・指導を通じて、代理店が行う業務の品質向上に取り組みます。

### 方針5. お客さまに寄り添った事故対応を実践します

当社は、事故に遭われたすべてのお客さまや事故のお相手の方に、迅速かつ丁寧な説明と適切な保険金のお支払いを行うとともに、お客さま第一の「心にまで向き合う事故対応」を実践します。

### 方針6. お客さまからお預かりした保険料を安全・確実に運用します

当社は、お客さまに確実に保険金をお支払いするため、保有資産の安全性と十分な流動性、収益の安定性を確保するなど、財務の健全性に留意した資産運用を行います。

### 方針7. お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切に業務を行います。

### 方針8. お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

### 方針9. 社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動します

当社は、社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動するよう、社員教育を継続的に行います。また、組織や個人の目標管理、評価においても「お客さま第一」に高い価値観を置くことにより、企業文化としての定着を図ります。

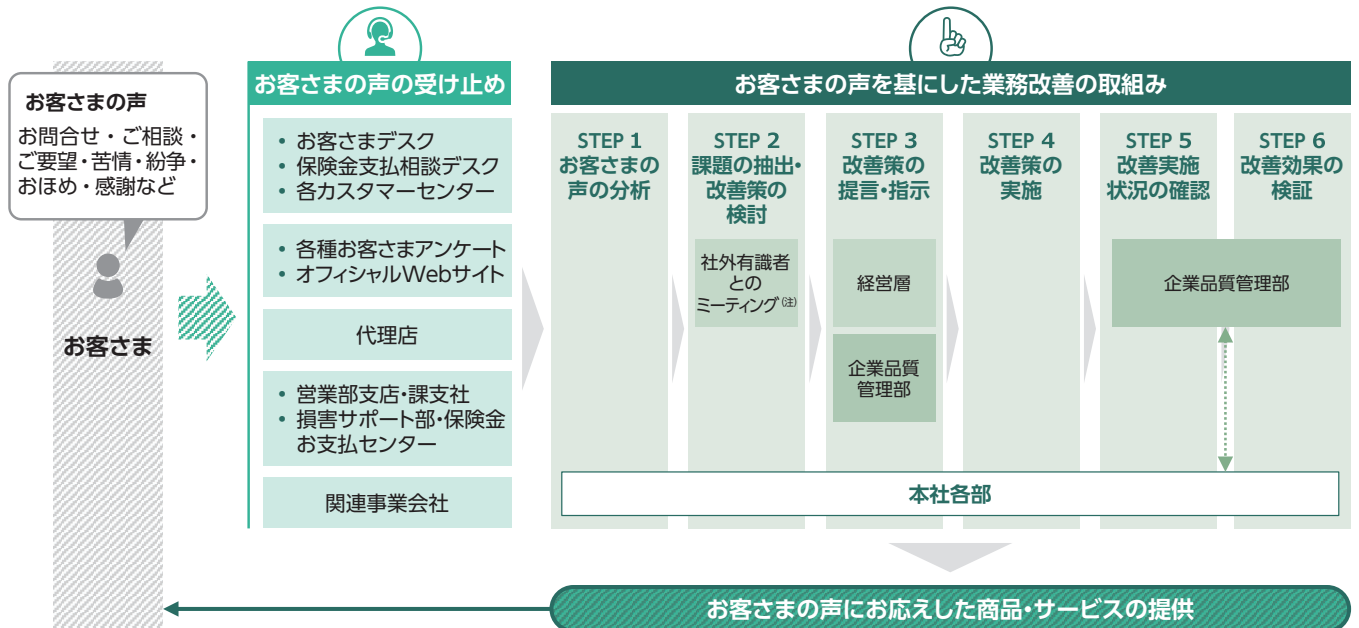
# お客様の声に応える取組み

当社では、お問合せ・ご相談・ご要望・苦情・紛争・おほめ・感謝などの当社に寄せられるすべての声を「お客様の声」と定義し、全社員がお客様の声に対して迅速・適切・真摯に対応することを基本姿勢として定めています。

社員一人ひとりがお客様第一の実践に向け、各種窓口やお客さまアンケートを通じて寄せられるすべてのお客様の声に真摯に耳を傾け、全社一体となって商品・サービスの改善に取り組んでいます。

また、2007年に国内の保険会社で最初に、国際規格「ISO10002（品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針）」に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築し、お客様の声を基にした自主的な改善活動に取り組んでいます。

## お客様の声に応える取組みの全体像



(注) 社外有識者との定期的なミーティングや消費者インタビューを行い、消費者の立場からのご意見を、お客様の満足度向上につながる商品・サービスの改善に活かしています。

## お客様の声(ご相談・苦情)の受付窓口

保険募集活動から保険金支払業務に至るまで、幅広く「お客様の声」をお聞きする窓口を設置し、年間約79万件の電話による各種相談・苦情等に対応しています。また、チャットサポートやFAQ<sup>(注)</sup>、AI自動音声(ボイスボット)やお問合せフォーム等のデジタルツールを拡充し、お客様の知りたい情報を24時間365日ご提供しています。これらの窓口の充実をはじめとして、お客様の声迅速かつ確実に経営および関係各部に報告される態勢を構築しています。

(注) お客さまからよくいただくご質問

### お客様デスク

お客様デスクでは、商品や契約手続に関する一般的なお問合せ、ご相談や苦情に、迅速かつ的確に対応しています。また、横浜・神戸・札幌の3拠点に設置し、いずれかの拠点で機能が停止した場合にも、相互にバックアップできる体制を整えています。



**0120-560-611 (無料)**

電話受付時間 9:00～18:00 (平日)  
9:00～17:00 (土日祝)

※電話受付時間は変更となる場合があるため、オフィシャルWebサイトでご確認ください。  
※年末・年始は休業させていただきます。

### 保険金支払相談デスク

保険金支払相談デスクでは、当社からお支払いする保険金に関するご相談や苦情に、専門のスタッフが親切・丁寧に対応しています。



**0120-288-861 (無料)**

電話受付時間 9:00～17:00 (平日)

※土日・祝日・年末・年始は休業させていただきます。

## お客様の声の受付状況

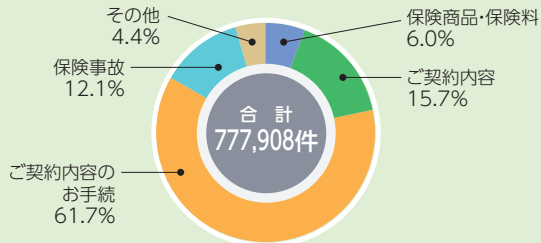
当社は、寄せられたお客様の声を信頼獲得のための重要な情報であると認識し、苦情を真摯に受け止め、業務改善に努めるとともに、お客様満足度の向上に取り組んでいます。

### お客様の声の概況

2022年度のお客様の声の受付状況と、その主な内容は以下のとおりです。

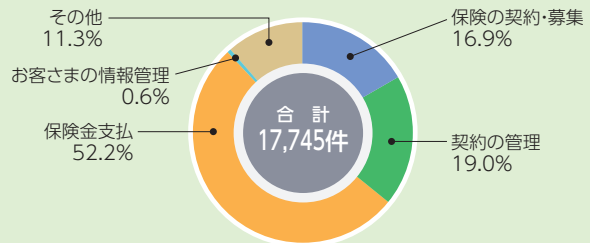
#### お客様の声の受付状況と主な内容(2022年度)

##### 【お問合せの受付状況と主なご相談内容】



(お客様デスク・保険金支払相談デスク合計)

##### 【苦情の受付状況と主な内容】



※端数処理の関係で上記円グラフの割合の合計が100%にならない場合があります。

### お客様アンケート結果

お客様の期待やニーズを積極的にお聞きし、品質向上につなげるため、ご契約いただいたお客様や保険金をお支払いしたお客様を対象に「お客様アンケート」を実施しています。

アンケートの回答結果に基づいて、当社全般に対する「会社推奨度」、当社代理店に対する「代理店推奨度」および当社事故対応全般に対する「事故対応会社推奨度」等を算出しています。

#### 会社推奨度(2022年4月～2023年3月)

質問：仮に保険加入を検討しているご家族や友人・知人の方がいらっしゃったら、三井住友海上をどの程度おすすめしたいと思いますか。

回答数	370,984
10、9評価	34.8%

※10～0の11段階評価のうち上位2段階(10、9評価)の割合を表示しています。

#### 代理店推奨度(2022年4月～2023年3月)

質問：仮に保険加入を検討しているご家族や友人・知人の方がいらっしゃったら、ご契約の「代理店」をどの程度おすすめしたいと思いますか。

回答数	318,991
10、9評価	39.1%

※10～0の11段階評価のうち上位2段階(10、9評価)の割合を表示しています。

#### 事故対応会社推奨度(2022年4月～2023年3月)

回答数	144,092
「紹介したい」「当社を選ぶ」	49.9%

※4区分のうち最上位の「紹介したい」(または「当社を選ぶ」と回答した合計割合を「事故対応会社推奨度」として表示しています。

#### <ご参考>

お客様満足度	97.1%
--------	-------

※「満足」「やや満足」の合計割合を「お客様満足度」として算出しています。

事故対応満足度	94.4%
---------	-------

※「満足」「ほぼ満足」の合計割合を「事故対応満足度」として算出しています。

## 「お客様の声」を基にした業務改善事例

### 商品・サービス

#### お客様の声

「あおり運転」等の対策として、車両後方をより鮮明に撮影したい。

#### 改善結果

「360度撮影」機能を備えている「見守るクルマの保険（プレミアム ドラレコ型）」<sup>(注)</sup>のオプション（有料）として、専用リアカメラを追加しました。

(注) 当社の専用ドライブレコーダー付き自動車保険

#### お客様の声

夜間にサイバーセキュリティ関連のトラブルが発生した場合でも、サイバープロテクター<sup>(注)</sup>専用コールセンターで対応できるようにしてほしい。

(注) 情報漏えいやサイバー攻撃による事故により企業に生じた損害を補償する事業者向け保険

#### 改善結果

サイバープロテクター<sup>(注)</sup>専用コールセンターのサービス提供時間を24時間365日に拡大し、夜間・年末年始問わずサービスをご利用いただけるようになりました。

#### お客様の声

建物等に損害はないが、停電等で家に住めなくなった場合の仮すまい費用を補償してほしい。

#### 改善結果

GK すまいの保険<sup>(注)</sup>で、「ライフライン停止時仮すまい費用等特約」をリリースしました。偶然な事故で電気、ガスまたは水道の供給が12時間以上停止し、一時的に居住困難となった場合の仮すまい費用等を補償できるようになりました。

(注) 個人向け火災保険の主力商品

### お手続き

#### お客様の声

新型コロナウイルス感染症の保険金請求の手續に手間がかかるため簡素化してほしい。

#### 改善結果

当社オフィシャルWebサイトに新型コロナウイルス感染症専用の保険金請求ページを開設することで、スマートフォンからの簡単な保険金請求の手續が可能となりました。

## 感謝のお言葉

お客さまから寄せられた感謝のお言葉の一部をご紹介します。これからも当社は代理店と一体となってお客さまに安心と満足をご提供できるよう、業務改善・品質向上に取り組んでまいります。

### アンケートに寄せられた感謝のお言葉の一例

- 更新時の情報提供が明確でわかりやすく、安心して契約の継続ができます。
- 火災保険の契約をしました。非常に丁寧で保険内容や利点をわかりやすく教えてください、素晴らしいサービスだと感じました。
- 事故の際、不安のある中で、安心と信頼のあるご対応をいただきました。保険内容も元々おすすめいただいていたプランなので、「入っておいて良かった」と思いました。
- 今回単独事故を起こしましたが、ドライブレコーダーが非常に役に立ちました。



## 中立・公正な立場で問題を解決する損害保険業界関連の紛争解決機関

### 手続実施基本契約を締結している指定紛争解決機関

#### そんぽADRセンター

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

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

当社との間で問題を解決できない場合には、「そんぽADRセンター」に解決の申立てを行うことができます。「そんぽADRセンター」の連絡先は以下のとおりです。

ナビダイヤル(全国共通・通話料有料) 0570-022808

受付時間:月～金曜日(祝日・休日および12月30日～1月4日を除く)の午前9時15分～午後5時

※電話リレーサービス・IP電話からは、以下の直通電話へおかけください。

名称	所在地	直通電話
そんぽADRセンター東京	東京都(千代田区)	03-4332-5241
そんぽADRセンター近畿	大阪府(大阪市)	06-7634-2321

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

### 「そんぽADRセンター」以外の損害保険業界関連の紛争解決機関

#### 一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構

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

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

#### 公益財団法人 交通事故紛争処理センター

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

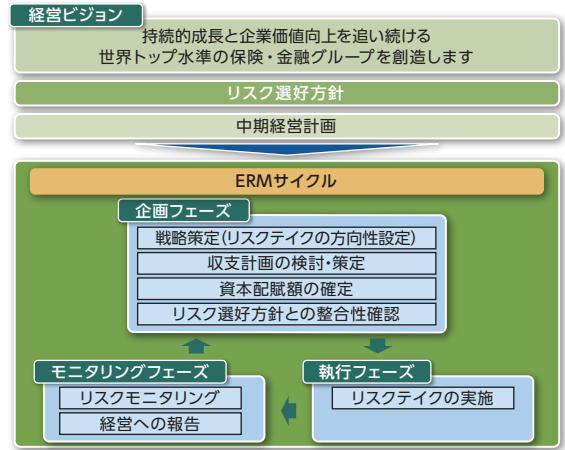
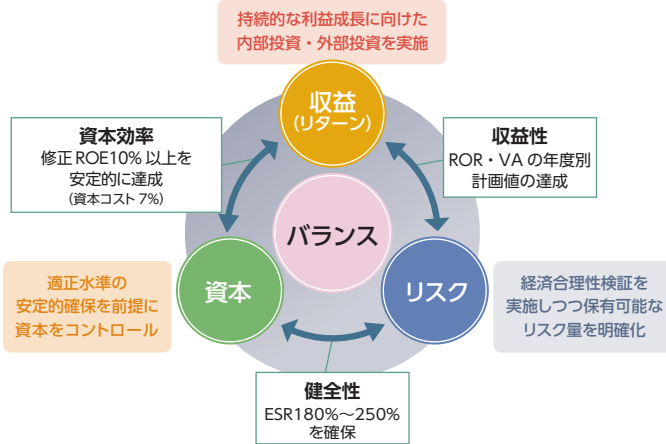
詳しくは、同センターのホームページ(<https://www.jcstad.or.jp>)をご参照ください。

# リスク管理の体制

## ERMサイクルをベースとする経営

MS&ADインシュアランス グループでは、「中期経営計画(2022-2025)」の基本戦略を支える基盤の一つとして、ERMを位置付け、リスク・収益(リターン)・資本のバランスを取った経営資源配分により、企業価値向上に取り組んでいます。当社でも、「中期経営計画(2022-2025)」の基本方針・重点課題を支える経営基盤としてERMを設定し、リスク・リターン・資本の一体的管理を通じて、財務健全性の確保を前提に、資本効率の向上をめざし、取組みを推進しています。

### 【MS&ADインシュアランス グループのERMサイクル】



## リスク管理に関する基本方針

複雑化・多様化する経営上のリスクに的確に対応し、お客さま、株主、その他すべてのステークホルダーへの責任を果たすため、リスクの正確な把握・評価と適切な管理に努めています。

### リスク管理方針

当社は、MS&ADインシュアランス グループの一員として、持続的成長と企業価値向上を追い続ける世界トップ水準の保険・金融グループの創造という経営ビジョンを共有し、その実現を阻害するあらゆる不確実性を「リスク」と捉え、リスク管理態勢を整備し、リスク管理を経営の最重要課題として取り組んでいます。

当社では、「MS&ADインシュアランス グループ リスク管理基本方針」に沿って、取締役会で「三井住友海上火災保険株式会社 リスク管理方針」を制定し、リスク管理を行っています。

### リスク管理体制

全社のリスク管理を統括する統合リスク管理部門とERMおよびリスク管理に関する課題別委員会であるERM委員会を設置し、重要なリスク情報はERM委員会での審議を通じて、取締役会等に報告する体制を取っています。

またリスク管理を適切に行うために、第一から第三の防衛線を持つ「3ラインディフェンス」態勢を構築しています。

第一の防衛線は、営業部門、損害サポート部門等の業務執行部門と、本社各部が担っています。本社各部は一次リスク管理として、所管する業務に係るリスクを直接コントロールし、統合リスク管理部門や経営等に把握したリスクやリスク管理の状況を報告しています。

第二の防衛線は、統合リスク管理部門である企業品質管理部、コンプライアンス部、国際管理部およびリスク管理部が担っています。統合リスク管理部門は、二次リスク管理とし

て、本社各部による一次リスク管理のモニタリングを行い、リスク管理部門は、定量・定性両面から統合リスク管理を行い、ERM委員会等へその結果を報告しています。

第三の防衛線は、内部監査部門が担っており、第一および第二の防衛線で実施されているプロセスの有効性を、内部監査により評価しています。

### 統合リスク管理

当社は、多様なリスクを総合的に把握し、リスクへの対応を漏れなく行うこと、重要なリスクへ優先的かつ重点的に対応すること、必要な資本を確保することを目的として、定量・定性の両面から当社全体のリスク状況を管理する統合リスク管理を行っています。

#### 定量的な管理

「保険引受リスク」や「資産運用リスク」などのリスク量を確率論的手法(VaR)<sup>(注)</sup>により計量し、会社全体のリスク量と経営体力(資本)を対比することで、資本が十分に確保されているかを把握・管理しています。

リスクの計量にあたっては、大規模な自然災害や金融市場の混乱等を想定した損失額を推計し、通常では考えにくい潜在リスクを検証しています。

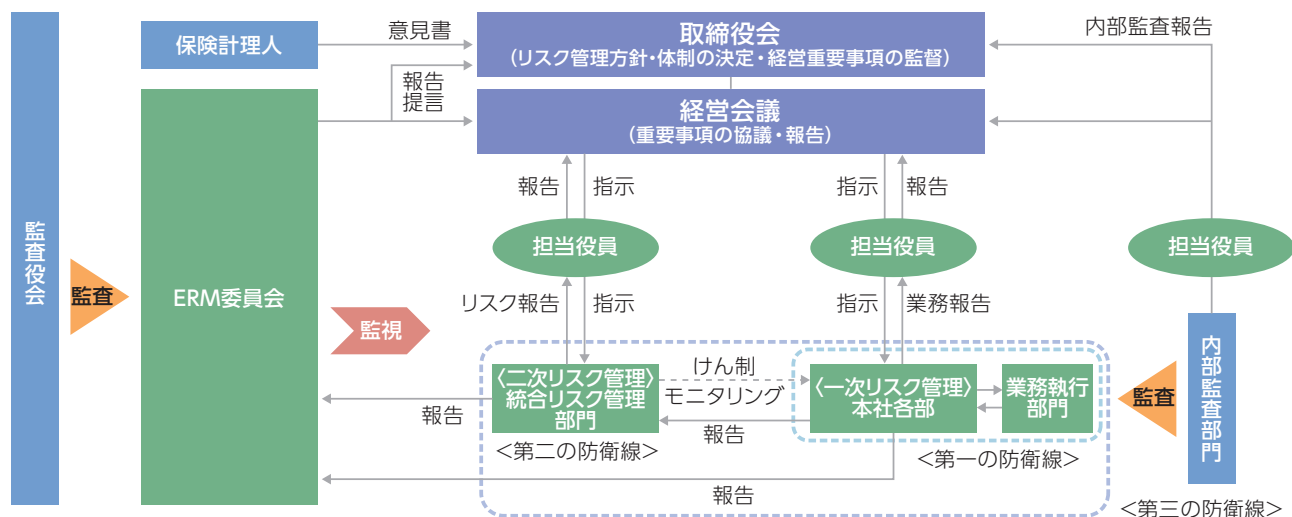
さらに、ストレステストとして、大規模な自然災害の発生や資産運用に係る著しい環境変化等を想定して、ストレス発生時の影響を確認しています。

(注) VaR: バリュエーション・アット・リスク=一定の確率の下で被る可能性のある予想最大損失額

#### 定性的な管理

当社のリスク特性や外的環境の変化等を踏まえ、毎年想定されるリスクを洗い出し、重点的に対応すべきリスクを明確にしています。経営に影響度が高い場合は、そのリスクの所管部がリスク管理の取組計画を策定し、統合リスク管理部門でその取組状況等のモニタリングを行い、取締役会等へその結果を報告しています。

## 【リスク管理体制】



## 主要なリスクとその管理体制

## 保険引受リスク

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故の発生率等が保険料設定時の予測に反して大きく変動し、お支払いする保険金が増大するリスクです。

当社は、リスクの特徴や負債特性を十分に分析し、適切な保険料率の設定・運営を行うとともに、社会・経済の環境変化や自然災害等に備え、準備金を確保しています。さらに、適切な再保険の設定により、将来にわたって安定的で健全な保険引受・保険金支払いができる態勢を整えています。また、保険引受リスクを「一般保険リスク」「巨大リスク」「自然災害リスク」に分類し、これらを管理する手続やコントロール手法等を定めています。

## 一般保険リスク

下記の「巨大リスク」「自然災害リスク」以外の保険引受リスクです。

当社は、保険種目別の収支管理を徹底しており、会社経営に重大な影響を与えるリスクの増大を認めた時には、商品を改廃したり、引受基準や販売方針を変更するなど、適正な水準にコントロールしています。

## 巨大リスク

個別の契約または契約群に大規模な保険事故が発生し、巨額の支払いが顕在化するリスクです。当社は、個別のリスクごとに、実地調査等により最大予想損害額 (PML) を推定し、必要に応じた適切な再保険を設定することで、1事故あたりの正味保有損害額を一定金額以内に抑制しています。

## 自然災害リスク

地震や台風等の自然災害によって、不特定多数の契約に大規模な広域集積損害が発生するリスクです。当社は地震および台風において、確率論的手法に基づくリスク計量により最大予想損害額 (PML) を推定しています。異常危険準備金の積立状況等を勘案し、適切な再保険の設定により、1事故あたりの正味保有損害額の軽減を図っています。

## 資産運用リスク

当社は、資産運用に関するリスクを「市場リスク」「信用リスク」「不動産投資リスク」の3つに分類し、各々の特性に応じて次のように管理しています。

なお、資産運用リスクに係る管理体制は、資産運用担当部門から独立したリスク管理部門を設置し、けん制機能を確認しています。

## 市場リスク

金利・株価・為替などの変化により保有資産や負債の価値が変動し、損失を被るリスクです。

当社は、リスク量 (VaR) の上限値の設定、市場環境の変化に対する感応度の把握やリスク状況のモニタリング等により管理しています。

また、積立保険等の長期性の保険契約に対応する資産の運用については、ALM (資産・負債の総合管理) を行い、安定的な収益の確保に努めています。

## 信用リスク

与信先の財務状況の悪化等により、資産価値が減少または消失し、損失を被るリスクです。

融資の実行や社債の購入等、与信を行う場合には、厳格な分析・審査を行っています。また、リスク量 (VaR) の上限値を設定するとともに、リスクの集積を回避するため個別企業・グループごとに与信限度額を設定し、モニタリングを行っています。

## 不動産投資リスク

市況の変化等に起因した収益の減少や、不動産価格自体の変動により損失を被るリスクです。

当社は、投資利回り、含み損益のモニタリング等により管理を行っています。

## 流動性リスク

「資金繰りリスク」と「市場流動性リスク」の2つに分類されます。

当社は、流出入金の正確な把握に努め、適切な資金繰りの管理を行っています。また、巨大災害発生時の保険金支払いに備え、必要な流動性資産が十分に確保されるよう管理しています。

### 資金繰りリスク

財務内容の悪化等による保険料収入の減少や巨大災害での資金流出等により資金繰りが悪化し、資金の確保に通常よりも著しく不利な条件での取引を余儀なくされることにより、損失を被るリスクです。

### 市場流動性リスク

市場の混乱等により、市場で取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより、損失を被るリスクです。

## オペレーショナルリスク

業務プロセスあるいは社員・代理店・外部委託先の活動やシステムが不適切であること、または災害等の発生により損失を被るリスクです。主なオペレーショナルリスクには、「事務リスク」「情報資産リスク」「法務リスク」「事故・災害リスク」「人的リスク」「風評リスク」があります。

### 事務リスク

社員や代理店等が適切な事務を行わなかったり、事故・不正等を起こすことにより、損失を被るリスクです。

当社は、規定・マニュアルを整備し、不具合の発生や環境変化に応じて適宜見直すなど、コンプライアンスの推進と一体となって適切な事務の遂行に努めています。また、各部門による自主点検、管理部門による研修・指導およびルールの遵守状況のチェックなど、体制強化に取り組んでいます。

### 情報資産リスク

お客さま情報や会社情報の漏えい、毀損およびこれらの情報を処理・管理するコンピュータシステム等のダウン、誤作動、不正使用などにより損失を被るリスクです。

当社は、情報システムの安全確保とお客さま情報・会社情報の漏えい防止のため、「お客さま情報管理規程」「会社情報管理規程」「情報システム安全対策基準」などを策定し、情報資産の保護に努めています。また、首都直下地震やコンピュータ犯罪等、巨大リスクに対するコンティンジェンシープランを整備し、危機対応を明確にしています。

### 法務リスク

企業経営において発生する損害賠償や債務不履行等の民事責任、刑事責任および行政上の責任を負うリスクです。

当社は、業務執行中に不測にも法律上の責任を負うことのないよう、法務チェック体制を強化しています。

## 事故・災害リスク

自然災害や事故、犯罪によって、役員・社員の生命・身体や会社資産に損失を被る、あるいは第三者に対する賠償責任を負うリスクです。

当社は、役員・社員の生命・身体や会社資産に損失を被る災害や事故、犯罪に対する未然防止と発生時の的確な対応を行っています。

### 人的リスク

人事運営上の不公平・不公正・差別的行為により損失を被るリスクです。

当社は、全部支店を対象にした人的リスク管理能力向上を図る研修・教育等を実施し、適切な管理を行っています。

### 風評リスク

当社に対する中傷や風説の流布等が発生し、信用や評価が著しく低下することにより損失を被るリスクです。

当社は、このような損失を被ることのないよう、適切な管理体制を整備しています。

## 海外事業リスク

海外事業に係る保険引受リスク・事務リスク等のさまざまなリスクが発現することにより損失を被るリスクです。

当社は海外事業に係るリスクについて、海外事業所管部(国際企画部、国際事業部、アジア生保部)および他の本社各部署で一次リスク管理を行い、リスク管理部および国際管理部が二次リスク管理を行っています。

## 子会社・関連会社リスク

国内および海外の当社グループ会社において、保険引受リスクや事務リスク等のさまざまなリスクが発現することにより、お客さまに対する業務品質が低下したり、当社グループの健全性が脅かされるリスクです。

各グループ会社は自己責任の原則に基づき自らの健全性確保に努めるほか、当社もグループ会社のリスク管理体制の強化に向けた支援・指導を行い、グループ全体の健全性確保に努めています。

## 危機事象への対応体制

当社は、通常のリスク管理とは別に、非常時の管理体制として「危機管理マニュアル」に基づく危機管理体制を構築しています。

さらに、想定する危機のうち、事業継続に影響を与えるものに対しては、事業継続計画(BCP)を策定し、事業継続マネジメント(BCM)に取り組んでいます。

有事においては「危機対策本部」を設置して迅速かつ的確な対応を行うとともに、平時から推進組織として実務者による会議体を組成し、PDCAサイクルを確実に回すことで実効性を確保し、危機の回避と抑制に努めています。

## 第三分野保険に係る責任準備金の積立ての適切性の確保

### 第三分野保険に係る責任準備金の積立ての適切性を確保するための考え方

保険会社では、保険契約に係る将来の債務の履行に備えるため、責任準備金を積み立てています。その中で、終身医療保険や介護費用保険等の第三分野保険については、医療政策等の外的要因による影響を受けやすく、かつ保険期間が長期にわたる商品が多いことから、長期的な不確実性を有しています。

これらの不確実性(リスク)を考慮した適切な責任準備金の積立水準を確保するため、「ストレステスト」「負債十分性テスト」により責任準備金の水準を確認し、不足が認められた場合には責任準備金を追加して積み立てることとしています。

#### ストレステスト

ストレステストは、平成10年大蔵省告示第231号および社内規定に従い、保険期間が長期の第三分野保険を対象に、責任準備金の基礎とした事故発生率がリスクをカバーしているかを契約区分ごとに確認するものです。具体的には、保険成績に基づいて推定した将来の保険金と責任準備金の基礎とした事故発生率に基づく将来の保険金(予定保険金)とを比較して、後者の方が小さければ、危険準備金Ⅳ(第三分野保険の保険リスクに備える危険準備金)を積み立てるものです。

#### 負債十分性テスト

負債十分性テストは、ストレステストの結果、責任準備金の基礎とした事故発生率では、通常の予測の範囲内の保険金支払いができない場合に、平成12年金融監督庁・大蔵省告示第22号に従って責任準備金の水準を確認し、不足が認められた場合には責任準備金(保険料積立金)を追加積立するものです。

### テストに使用する事故発生率等の設定水準の合理性および妥当性

ストレステスト・負債十分性テストに使用する事故発生率・事業費率・保険契約継続率などは当社の過去の実績を基に、保険数理の方法を用いて合理的かつ妥当なものとして設定しています。

ストレステストにおける事故発生率については、事故発生率の変動することによる保険金の増加を99%の確率でカバーする水準に対応したものとし、負債十分性テストの事故発生率は97.7%の確率でカバーする水準に対応したものと設定しています。

### テストの結果

2022年度決算においてストレステストを実施した結果、責任準備金の基礎とした事故発生率はリスクをカバーしており、責任準備金の水準に不足がないことを確認できたため、危険準備金Ⅳの積立ておよび責任準備金(保険料積立金)の追加積立は行っていません。

# 再保険

## 再保険とは

保険事業は、同質で互いに独立した同じような大きさのリスクを数多く集めることにより、事故の発生する確率がほぼ一定になるという「大数の法則」を前提に成り立っています。

一方、実際の損害保険では、対象リスクが多様であるほか、保険金額も大小さまざまであるため、大数の法則をより働かやすくするには、リスクの平準化が必要です。さらに、地震や台風等の大規模な自然災害が発生すると、保険金の支払総額が大きく膨らむおそれがあることから、対策を講じておくことが不可欠です。

損害保険会社では、これらの事業特性を踏まえ、引き受けたリスクの一部または全部について、他の保険会社に保険をかけることで、自社が保有するリスク量をコントロールし、経営の安定を図っています。このような保険会社間の保険取引が「再保険」であり、再保険によって相手方にリスクを移転することを「出再<sup>しゅつさい</sup>」、逆に再保険によってリスクを引き受けることを「受再<sup>うけさい</sup>」といいます。また、出再・受再を考慮し最終的に自社が負う保険責任を「正味保有」といいます。

## 再保険の役割

### 経営の健全性の維持

経営破綻を避けることは言うまでもなく、異常災害の発生後もお客さまの保険ニーズに安定的に応えるためには、自社で保有するリスク量に対して自己資本に一定余裕のある状態を維持することが必要です。

このため、リスク量が大きい国内自然災害リスクをはじめ、

自社で保有するリスク量を適正水準にコントロールし、経営の健全性を維持することを最優先事項と位置付けて再保険の方針を策定しています。

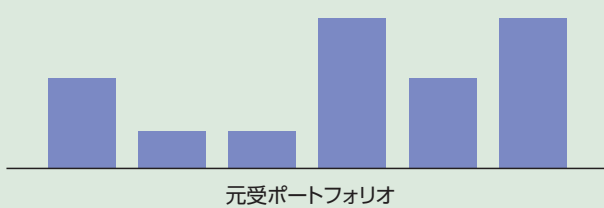
### 保険引受利益の安定

損害保険事業は、偶然な大災害による年度ごとの収支変動を完全に避けることができませんが、企業の安定的な成長といった経営上の観点から、保険引受利益の安定化を図ることが重要です。国内外で巨大リスクや自然災害リスクを引き受けている当社は、巨大災害発生時に備えて積み立てている異常危険準備金の効果も考慮しつつ、効率的な出再によって正味保有額を平準化し、あわせてリスク分散した受再を推進することで、安定したポートフォリオを構築し、収支の安定を図っています。

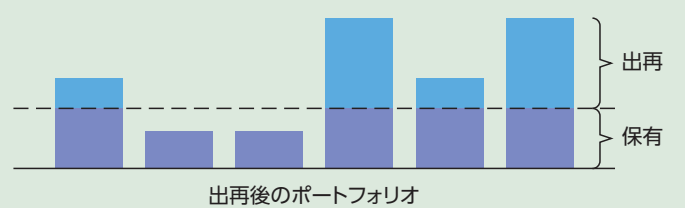
### 資本効率の向上

当社は、出再を活用してリスク量を適切にコントロールしています。仮に、出再することなく現在と同レベルの経営の健全性を確保しようとするれば、事業規模を大幅に縮小するか、より多額の自己資本が必要になります。リスクの種類・特性に応じた出再は、経営の健全性確保に必要な自己資本を効率的に削減し、資本効率を改善する効果があります。また、当社は多数の国内リスクを元受していますが、それとは相関がない海外リスクの元受および受再を拡大することで、リスク分散を図り、資本を有効活用しています。このように、出再によるリスク量の削減と受再によるリスク構造の調整を効果的に組み合わせることで、資本効率の向上を図っています。

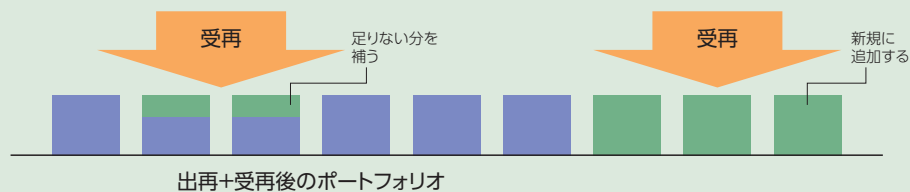
①元受ポートフォリオは不揃い



②出再によって平準化



③さらに受再によって分散と均整を追求



## 当社の再保険方針

### 保有・出再の方針

自己資本や当期利益の水準、再保険市場の環境等を踏まえ、保険種目や地域ごとのリスク特性、契約量、損害率等に応じて適切な正味保有額と出再スキーム（出再額、出再方式）を決定しています。特に、自然災害リスクについては、保険引受リスクに占める割合が高く、経営に大きく影響を与えるため、計量モデルを用いてリスクの定量評価を行った上で、異常危険準備金を含めた資本の状況、巨大災害が発生した後の引受能力の維持、資産運用リスクとの相関等を考慮しながら、効率的・安定的な正味保有水準と出再スキームを設定しています。

また、当社の国内自然災害リスクと他の保険会社の海外自然災害リスクを交換取引することで、効率的に国内自然災害リスクを削減しています。あわせて、証券化を活用して国内自然災害リスクを資本市場に移転するなど、キャパシティの調達手段の多様化を図り、安定性の向上にも努めています。

### 受再の方針

当社のリスク構造や収支構造を考慮すると、海外リスクの受再拡大が資本の効率的な活用にも有効です。そのため、過去の引受経験や種目特性、市場構造を踏まえ、海外リスクの受再を推進しています。具体的には、再保険市場へのアクセスが容易であることなどの観点から、海外市場に所在する子会社を通じて受再を行っており、市場の料率動向に留意しつつ、地域分散を重視して引受けの拡大を図っています。各種目とも、経営の健全性に与える影響を考慮して引受けの上限額を設定し、また主要な集積危険に関する予想最大損害額を管理するなど、リスク管理に十分留意した上で、収益性を重視した引受けに努めています。

## 再保険取引に関わる信用リスク管理

再保険取引において、リスクの出再者は出再先の信用リスクを負うこととなります。当社は、出再先の債務不履行を回避しつつ、長期安定的な再保険取引を構築する観点から、出再先の選定にあたって、財務の健全性を重視し、原則として格付機関からA以上の格付を取得・維持していることを適格要件としています。また、再保険契約締結後も、全出再先の格付や債権債務残高を継続的にモニタリングするなど、再保険取引に関わる信用リスク管理を徹底しています。

特に、リスク量が大きい国内自然災害については、万一出再先が債務不履行となり再保険金の回収が不能となった場合、経営の健全性・安定性に影響をおよぼすおそれがあります。こうした経営への影響を回避するため、特定の出再先への出再の集中に関する基準や、出再先の格付等に応じて出再限度額を定めるなど、定量的な信用リスク管理も行っています。

### 出再先保険会社の数と出再保険料上位5社の割合<sup>(注1)</sup>

	出再先保険会社の数 <sup>(注2)</sup>	全出再保険料のうち上位5社の出再先保険会社への出再割合
2022年度	193 (0)	47.2% (0.0%)
2021年度	195 (0)	48.9% (0.0%)

(注1)表の( )内の数値は、第三分野保険に関する数値を表しています(ただし、保険業法施行規則第71条に基づいて、保険料積立金を積み立てないとした保険契約に限りません)。  
(注2)特約再保険の出再保険料を1,000万円以上支払っている出再先保険会社(再保険プールを含む)を対象としています。

### 出再保険料の格付ごとの割合<sup>(注3)(注4)</sup>

格付区分	A以上	BBB以上A未満	その他(格付なし・不明・BBB未満)	合計
2023年4月末	99.4% (0.0%)	0.0% (0.0%)	0.6% (0.0%)	100.0% (0.0%)
2022年4月末	98.7% (0.0%)	0.0% (0.0%)	1.3% (0.0%)	100.0% (0.0%)

(注3)特約再保険を出再している出再先保険会社(再保険プールを含まない)を対象としています。  
(注4)表の( )内の数値は、第三分野保険に関する数値を表しています(ただし、保険業法施行規則第71条に基づいて、保険料積立金を積み立てないとした保険契約に限りません)。

格付区分は、以下の方法により区分しています。

<格付区分の方法>

- ①原則Standard & Poor's社(以下、[S&P社])の格付を使用しています。
- ②S&P社の「A以上」の格付がない場合において、A.M. Best社、Moody's社いずれかの「A以上」の格付が確認できる場合には、当該格付を使用しています。また、S&P社の「BBB以上A未満」の格付がない場合において、A.M. Best社、Moody's社いずれかの「BBB以上A未満」の格付が確認できる場合には、当該格付を使用しています。
- ③格付機関別の「A以上」「BBB以上A未満」の定義は以下の通りです。

	A以上		BBB以上A未満	
S&P社	A-	以上	BBB-	以上 A- 未満
A.M. Best社	A-	以上	B++	以上 A- 未満
Moody's社	A3	以上	Baa2	以上 A3 未満





## コンプライアンス・マニュアル

「コンプライアンス基本方針」「三井住友海上 行動憲章」やコンプライアンスに関する組織・体制などを規定した「法令等遵守規程」のほか、役員・社員が遵守すべき法令およびその事例解説等を記載した「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、役員・社員に対して、その内容の理解と遵守を義務付けています。

「コンプライアンス・マニュアル」は全社共通事項を掲載した「共通編」と各部門の業務に関連する法令等の解説を掲載した「部門編」に分けて作成しています。

また、社員・代理店向け「募集コンプライアンスマニュアル」には、保険業界の環境変化や、お客さまに対する説明責任の履行等の重要課題をイラスト入りでわかりやすく記載しています。代理店のコンプライアンスの指針とするだけでなく、当社代理店指導・研修における基本的なマニュアルとしても活用しています。



## コンプライアンス教育・研修

社員・代理店に対するコンプライアンス教育を当社における最重要テーマと位置付け、あらゆる機会を通じてコンプライアンスを徹底するための教育・研修を実施しています。

### 【コンプライアンス教育・研修体制】

役員・社員対象	役員に対するコンプライアンス研修
	管理者に対するコンプライアンス教育
	新入社員研修におけるコンプライアンス教育
	部門別コンプライアンス研修
	イントラネットによるeラーニング
代理店対象	部支店単位のコンプライアンス研修
	代理店必須研修・確認テスト
	Webによるeラーニング
	代理店会等でのコンプライアンス研修

## コンプライアンスニュースの発行

社員・代理店向けに「コンプライアンスニュース」を毎月発行し、時宜に応じた情報発信を行っています。

## スピークアップ制度(内部通報制度)

組織または個人による法令違反、社内規定違反、不適切な行為またはこれらのおそれのある行為に関する報告ルールを定めています。また、通報者の事情等により、通常のルートでは報告しにくいケースの受付窓口として、MS&ADホールディングスが運営する「スピークアップデスク」を設けています。

さらに、経営上重大な法令違反、社内規定違反、不適切な行為またはこれらのおそれのある行為に対しては、監査役への通報制度を設け、違法行為等の事実を会社として速やかに認識することにより、倫理・法令等の遵守を推進しています。

## 日常業務における点検

営業部門および損害サポート部門では、あらかじめ定められた日常業務に係る重要項目に関する自主点検として「業務管理点検」を毎月実施しており、日常業務の不備を的確に発見し、早期是正に努めています。

また、「募集・契約管理システム」「部支店内部管理システム」「団体販売支援システム」などの点検システムを導入し、営業課支社・保険金お支払センターにおいて不備状況を適時適切に把握できるようにしています。点検項目を所管している本社各部では、これらの点検システムを活用し、不備状況のモニタリングを行い、不備の是正を図っています。

## 海外のコンプライアンス推進態勢

海外では、役員・社員の一人ひとりが、コンプライアンスを最優先に、それぞれの国・地域の文化や慣習、歴史を尊重し、地域の発展に貢献することを基本方針としています。

具体的には、本社の定める「コンプライアンス・マニュアル(海外部門編)」に基づき、海外現地法人・支店等の海外拠点それぞれが「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、その実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を毎年策定しています。

また、それぞれの国・地域の法令に則ったコンプライアンス推進態勢の整備・充実に努め、役員・社員に対してコンプライアンスの徹底を図る教育・研修を行っています。

海外拠点におけるコンプライアンスの推進は国際管理部が担っており、その取組状況をモニタリングするとともに、不祥事件対応等について海外拠点への指導・支援を行っています。

なお、海外拠点においてもスピークアップ制度(内部通報制度)を整備し、不正行為等を速やかに把握する態勢を構築しています。

# お客さま情報保護方針

お客さま情報管理に関する基本方針および遵守基準である「MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報管理基本方針」に基づき、お客さま情報の適切な取得、利用、保管方法などについて「お客さま情報管理規程」を定め、適正な取扱いを行っています。さらに個人情報保護指針として、「個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)」を以下のとおり定め、当社オフィシャルWebサイト上(<https://www.ms-ins.com>)で公表しています。

## MS&ADインシュアランス グループ お客さま情報管理基本方針

MS&ADインシュアランス グループは、お客さま情報保護の重要性に鑑み、また、グループの事業に対する社会の信頼をより向上させるため、個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(番号法)、その他の法令・ガイドライン等を遵守して、お客さま情報を適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じます。

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

- 1.MS&ADインシュアランス グループは、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により、お客さま情報を取得します。また、法令に定める場合を除き、個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲内で利用します。
- 2.MS&ADインシュアランス グループは、法令に定める場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく、お客さまの個人データを第三者に提供しません。
- 3.MS&ADインシュアランス グループは、お客さまへより良い商品・サービスをご提供するため、およびグループ会社の経営管理のため、グループ内でお客さまの個人データを共同利用することがあります。
- 4.MS&ADインシュアランス グループは、お客さま情報の漏えい、滅失または毀損の防止に努めるとともに、取扱規程等の整備および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。また、外部にお客さま情報の取扱いを委託する場合には、必要かつ適切な監督を行います。
- 5.MS&ADインシュアランス グループは、業務に従事している者等への教育・指導を徹底し、お客さま情報の取扱いが適切に行われるよう取り組みます。また、グループにおけるお客さま情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、継続的に見直し、改善します。
- 6.MS&ADインシュアランス グループは、お客さま情報の取扱いに関する苦情・相談に対し、適切・迅速に対応します。また、保有個人データについて、ご本人から開示・訂正等のご要請があった場合は、法令に基づき速やかに対応します。
- 7.MS&ADインシュアランス グループは、番号法にて定められている個人番号および特定個人情報について、次のとおり取り扱います。
  - (1)個人番号および特定個人情報は番号法で限定的に明記された目的以外のために取得および利用しません。
  - (2)上記2にかかわらず、ご本人の同意があったとしても、番号法で限定的に明記された場合を除き、第三者に提供しません。
  - (3)上記3にかかわらずグループ内での共同利用は行いません。
  - (4)番号法、金融業務における特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等を遵守し、特定個人情報の安全管理に努めます。

## 個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)【要旨】

当社は、個人情報保護の重要性に鑑み、また、損害保険業に対する社会の信頼をより向上させるため、個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(番号法)、その他の関連法令・ガイドラインや一般社団法人 日本損害保険協会の「損害保険会社に係る個人情報保護指針」を遵守して、個人情報を適正に取り扱うとともに、金融庁および一般社団法人 日本損害保険協会の実務指針に従って、適切な安全管理措置を講じます。当社は、従業者への教育・指導を徹底し、個人情報の取扱いが適正に行われるよう取り組んでまいります。

### 1.個人情報の取得・利用

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

### 2.個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を、次の目的および下記6.に掲げる目的に必要な範囲を超えて利用しません。

- 保険契約の申込みに係る引受の審査、引受および履行
- 万一保険事故が発生した場合の円滑、かつ、適切な保険金のお支払い
- 保険契約の維持・管理
- 保険契約に付帯されるサービスの提供 など

### 3.個人データの第三者への提供および第三者からの取得

- (1)当社は、次の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データを提供しません。
  - ①法令に基づく場合
  - ②利用目的の達成および当社の業務遂行上必要な範囲内で、保険代理店を含む業務委託先(海外にあるものを含む)に提供する場合
  - ③個人情報保護法第27条第2項に基づく手続(いわゆるオプト・アウト)を行って第三者に提供する場合
  - ④グループ各社、損害保険会社、国土交通省等との間で共同利用を行う場合
- (2)当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項について記録し、取得する場合には当該取得に関する事項について確認・記録します。
- (3)当社は、ご本人の同意に基づき、再保険の引受保険会社等に個人データの提供を行うことがあります。

### 4.個人関連情報の取扱い

- (1)当社は、法令で定める場合を除き、第三者が個人関連情報を個人データとして取得することが想定される時は、当該第三者において当該個人関連情報のご本人から、当該情報を取得することにつき同意が得られていることを確認した上で、当該情報を提供します。
- (2)当社は、法令で定める場合を除き、当社が個人関連情報を個人データとして取得することが想定される時は、当該個人関連情報のご本人から、当該情報を取得することにつき同意を得るものとします。

### 5.個人データの取扱いの委託

- (1)当社は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データの取扱いを外部(海外にあるものを含む)に委託することがあります。
- (2)当社は、個人データの取扱いを海外にある外部に委託するにあたって、安全管理措置を講じるとともに、個人情報保護法で求められる、委託先における個人データの安全管理措置に相当する措置を義務付けた委託契約を委託先との間で締結しています。

## 6.個人データの共同利用

当社およびグループ各社は、その取り扱い商品・サービスの案内、提供ならびに新たな商品・サービスの企画、開発、調査、分析、ならびにグループ会社の経営管理のため、グループ内でお客さまの個人データを共同利用することがあります。

## 7.信用情報の取扱い

当社は、信用情報に関する機関から提供を受けた個人の借入金返済能力に関する情報を、ご本人の返済能力の調査以外の目的のために利用しません。

## 8.センシティブ情報の取扱い

当社は、個人情報保護法第2条第3項に定める要配慮個人情報ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する個人情報を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- 本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で取得、利用または第三者提供する場合
- 法令等に基づく場合 など

## 9.特定個人情報等の取扱い

番号法で定められている個人番号および特定個人情報は、同法で限定的に明記された目的以外のために取得および利用しません。また、第三者提供や共同利用も行いません。

## 10.開示、訂正等、利用停止等のご請求

保有個人データに関する事項の通知、開示、訂正等、利用停止等に関するご請求については、下記お問い合わせ窓口までご連絡ください。ご請求者をご本人であることを確認させていただくとともに、当社所定の書式にご記入いただいた上で手続きを行い、後日、ご本人の意向を確認した上で書面、CD-ROM等の外部記憶媒体の郵送または電子メールの送信等の方法で回答いたします。

## 11.個人データの安全管理措置の概要

当社は、取り扱う個人データの漏えい、滅失または毀損の防止、その他個人データの安全管理のため、取扱規程等の整備および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。

## 12.仮名加工情報の取扱い

### (1) 仮名加工情報の作成

当社は、仮名加工情報を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ①法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ②法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること など

### (2) 仮名加工情報の利用目的

当社は、仮名加工情報の利用目的を変更した場合には、変更後の利用目的をできる限り特定し、それが仮名加工情報に係るものであることを明確にした上で、公表します。

### (3) 仮名加工情報の共同利用

当社は、商品・サービス等の企画・研究・開発・調査・分析・販売促進のため、グループ内<sup>(注)</sup>で仮名加工情報を共同利用します。

### (注) 共同して利用する者の範囲

MS&ADインシュアランスグループホールディングス株式会社  
三井住友海上火災保険株式会社  
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社  
三井ダイレクト損害保険株式会社  
三井住友海上あいおい生命保険株式会社  
三井住友海上プライマリー生命保険株式会社  
MS&ADインターリス総研株式会社

## 13.匿名加工情報の取扱い

### (1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ①法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ②法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること など

### (2) 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

## 14.お問い合わせ窓口

当社における個人情報の取扱いや、保有個人データに関するご照会、開示、訂正等、利用停止等のご請求、安全管理措置に関するご質問は、下記までご連絡ください。

### 【お問い合わせ先】

### 三井住友海上火災保険株式会社 お客さまデスク



0120-560-611 (無料)

電話受付時間 9:00～18:00(平日)  
9:00～17:00(土日祝)

※電話受付時間は変更となる場合があるため、オフィシャルWebサイトでご確認ください。  
※年末・年始は休業させていただきます。

## 反社会的勢力に対する基本方針

「MS&ADインシュアランスグループ 反社会的勢力に対する基本方針」を当社における基本方針と定めています。この基本方針に則り、反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し、適切かつ健全な業務を遂行しています。

### MS&ADインシュアランスグループ 反社会的勢力に対する基本方針

- 1.MS&ADインシュアランスグループは、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対して毅然とした姿勢で臨み、不当・不正な要求を断固拒絶するとともに、反社会的勢力との関係を遮断することに努め、公共の信頼を維持し、適切かつ健全な業務の遂行を確保します。
- 2.反社会的勢力による不当要求等に備えて組織体制を整備するとともに、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
- 3.反社会的勢力による不当要求等がなされた場合には、役職員の安全を最優先に確保するとともに、担当者や担当部署に任せることなく組織的な対応を行います。また、いかなる形態であっても反社会的勢力に対する資金提供や事実を隠蔽するための取引は行わず、民事と刑事両面からの法的対応を行います。

# 利益相反管理に関する方針

お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反取引を管理し、適切に業務を行うため、「MS&ADインシュアランスグループ 利益相反管理に関する基本方針」を踏まえて、「利益相反管理方針」を定め、当社オフィシャルWebサイト上 (<https://www.ms-ins.com>) で公表しています。

金融機関が提供するサービスの多様化や組織におけるグループ化の進展に伴い、金融機関または金融グループにおいて対立・競合する複数の利益が発生し、利益相反が生じる可能性が高まっています。

当社は、このような背景も踏まえ「利益相反管理方針」に基づき、利益相反管理規程の制定や利益相反管理統括部署の設置など、社内体制を整備し、適切な対応を進めています。

## 利益相反管理方針

当社は、以下の方針に基づき、当社またはMS&ADインシュアランスグループの金融機関(以下「当社等」といいます。)が行う取引に伴い、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行うものとし

### 1.対象取引およびその類型

#### (1)対象取引

本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引」(以下「対象取引」といいます。)とは、当社等が行う取引に伴い、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

#### (2)対象取引の類型

当社は、対象取引について以下のような類型化を行い管理します。

- ①お客様の利益と当社等の利益が相反するおそれのある取引
- ②お客様の利益と当社等の他のお客様の利益が相反するおそれのある取引

### 2.対象取引の管理方法

当社は、以下に掲げる方法その他の方法による措置を選択し、または組み合わせることにより、適切に対象取引を管理します。

- (1)対象取引を行う部門と当該取引に係るお客さまとの他の取引を行う部門を分離する方法
- (2)対象取引に伴い、お客様の利益が不当に害されるおそれのあることについて、お客さまに適切に開示する方法
- (3)対象取引または当該取引に係るお客さまとの他の取引の条件または方法を変更する方法
- (4)対象取引または当該取引に係るお客さまとの他の取引を中止する方法

### 3.利益相反管理体制

当社は、利益相反管理の遂行のため、利益相反管理統括部署を設置し、利益相反に関する情報の収集を行うことにより対象取引を一元的に管理します。

また、これらの管理を適切に行うため、役員および社員を対象に必要な教育・研修等を行い、お客様の利益が不当に害されることのないように努めます。

### 4.利益相反管理の対象となる会社の範囲<sup>(※)</sup>

本方針において、利益相反管理の対象となる会社は、当社およびMS&ADインシュアランスグループの以下の金融機関です。

#### (1)当社の親金融機関等<sup>(注)</sup>

MS&ADインシュアランスグループのグループ会社のうち、保険業その他の金融業を行う者をいいます。ただし、当社および当社の子金融機関等に該当する者を除きます。

#### (2)当社の子金融機関等<sup>(注)</sup>

当社の子会社または関連会社のうち、保険業その他の金融業を行う者をいいます。

(注)親金融機関等および子金融機関等については、保険業法第100条の2の第2項および第3項ならびに金融商品取引法第36条第4項および第5項をご参照願います。

(※)当社以外に該当する主な会社は次のとおりです。

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

# 情報開示

当社は、「MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針」に則り、社会的関心や開示ニーズの高い情報、当社の企業姿勢の理解に資する情報を選定し、情報開示を行っています。

## 三井住友海上 ディスクロージャー・ポリシー

三井住友海上火災保険株式会社は、MS&ADインシュアランス グループ ディスクロージャー基本方針に則り、当社の重要情報を正確、迅速かつ公平に伝えることを目的とし、以下のとおり情報開示を行っています。

### 1. 情報開示の基本姿勢

当社は、お客さまをはじめとする皆さまが、当社の実態を認識・判断できるように情報開示を行っています。

### 2. 情報開示の基準

当社は、お客さまの契約判断等に資する有用情報として以下の項目について開示していきます。

#### 【情報開示に関する主な項目】

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、お客さまをはじめとする皆さまに情報が伝達されるよう配慮を行っています。

## オフィシャルWebサイト

<https://www.ms-ins.com>

当社オフィシャルWebサイトでは、会社情報、商品・サービス、各種手続方法などのさまざまな情報を掲載しています。

「訪れた方が、迷わずに必要な情報にたどり着ける」をコンセプトに、利便性の高いサイトを目指し、日々の改善に努めています。



パソコン・タブレット版

## 公式SNSアカウント

各種SNSを活用し、当社の取組みや防災・減災への取組み・情報等を発信しています。

### 公式Facebook

<https://www.facebook.com/mitsuisumitomo.ins>



### 公式Twitter

[https://twitter.com/msins\\_pr/](https://twitter.com/msins_pr/)



### 公式Instagram

[https://instagram.com/msins\\_pr](https://instagram.com/msins_pr)



### 公式YouTubeチャンネル

<https://youtube.com/c/msinsurance>



## 各種コンテンツ

日常に潜むリスクや対応する備えを研究しお届けする「ソナエル・ラボ」や、安心して楽しいカーライフを送るための情報コンテンツ「くるまも」等、オフィシャルWebサイトや公式SNSアカウントを通じて、さまざまなお役立ち情報を提供しています。

### ソナエル・ラボ

<https://www.ms-ins.com/labo/>



### くるまも

<https://www.ms-ins.com/kurumamo/>



### ディスクロージャー誌

ステークホルダーの皆さまに当社の経営方針をはじめ、事業概況や財務状況等について、幅広くご理解いただくために、毎年ディスクロージャー誌「三井住友海上の現状」を作成しています。本誌では、高齢者にも読みやすく判別しやすい「ユニバーサルデザインフォント」を採用しています。

### サステナビリティレポート

<https://www.ms-ad-hd.com/ja/csr.html>

MS&ADインシュアランスグループでは、サステナビリティへの考え方やSDGs達成に向けた取組みなどを報告する「サステナビリティレポート」を作成し、オフィシャルWebサイトに掲載しています。

