

・ぼうさいの授業

東京海上グループでは、東日本大震災で得た教訓を踏まえ、「防災の知識を子どもたちに伝え、次の災害に備えるための手助けをしたい」との想いから、2012年から社員・代理店等のボランティアによる「ぼうさい授業」を行っています。「ぼうさい授業（地震・津波編）」は小学生向けの防災啓発プログラムで、東京海上日動リスクコンサルティング（現：東京海上ディール）の社員有志が教材を開発し、東北大学災害科学国際研究所の監修を受けています。授業のなかでは、地震・津波の発生の仕組み、地震が起こった時の対応、事前の備えなどについて子どもたちが学習します。また、2020年度より東北大学 災害科学国際研究所および京都大学 防災研究所の監修のもと、新たなプログラムとして「ぼうさい授業（水害・土砂災害編）」も開始しました。これは大雨が降るメカニズム、避難行動を起こす心構え、避難所での過ごし方等を学ぶ授業です。「ぼうさい授業」では子どもたちが地震や水害について正しく理解し、いつ起こるかわからない災害に備える力を養うことをめざしています。

2026年3月末までに全国の小学校、特別支援学校等で延べ約2,000回の授業を実施し、約128,000名の児童、生徒等の皆様が授業を受けました。今後もぼうさい授業による防災啓発・教育活動を通して安心・安全でレジリエントな社会と未来づくりを推進していきます。

・中高生向けキャリア教育プログラム「リスクと未来を考える授業」

東京海上グループは、大学・NPO 等の教育関係者とともに開発したカードゲームとグループワークによる独自の教育プログラム「リスクと未来を考える授業」の展開を通じて、主に中学生、高校生を対象としたキャリア教育の推進に貢献しています。

生徒は「ベーカリーショップの経営者」となり、持続的に利益を上げる会社にする戦略を考えます。経営を取り巻くさまざまなリスクへの対応を疑似体験でき、課題の発見や解決に主体的・協働的に取り組む学びの場となっています。受講者は累計5,700名を超えました。



・かいごの授業

核家族世帯の増加などによって、日常的に高齢者と接する機会がない子どもたちが増えており、高齢者についての理解が十分とは言えない状況もあります。東京海上日動ベターライフサービスでは「かいごの授業」を行い、次世代の担い手である子どもたちに対して、高齢者に目を向けてもらう機会、高齢者について理解を深めてもらう機会（体験型授業）を提供しています。2023年から取り組みを開始し、これまで小学校を対象に12校・約1,000名の子どもたちが受講しました。

・高校生を対象としたジュニアインターン

東京海上日動では2022年度から、高校生を対象にジュニアインターンを実施しています。プログラムを通じて、保険事業やその仕事内容だけでなく、社会課題解決に対する保険会社の果たすべき役割について学ぶとともに、働くことの意義や興味を見出してもらい、将来、社会人として必要となるスキルやコミュニケーションを学ぶことをゴールとしています。これまでに日本全国18校に実施しました。

参加者からは、「企業のSDGsへの取り組みをリアルに知ることができ関心が深まりました。さまざまな角度から社会課題と保険会社の果たすべき役割について知ることができ視野が広がった」、「保険は社会の土台になっているものだと感じた」、「今まで知らなかった保険の役割やさまざまなことを知ることができた。たくさんのワークを通じていろいろなことを探求して考えることができ、本当にいい経験ができた」など、通常の授業では得られない学びと刺激を得る貴重な機会となったとの感想を頂きました。今後も、未来世代に対する貢献として全国に広げるべく取り組んでまいります。



・キッズプログラム ～ワクワクお仕事体験!大人の世界を冒険しよう～

東京海上日動では、KODOMOLOGY社と小学生向け職業体験プログラムを開発し、2024年12月より実施をしています。本プログラムでは、社員の子どもが、親が働くオフィスの見学に加え、子どもならではの発想で独自の保険商品を作成するプログラムや保険金のお支払い業務である損害サービス業務を疑似体験するプログラムを通じ、親の就業環境や仕事内容への理解を深め、楽しい思い出と学びの機会を提供しています。

これまでに70名を超える社員の子どもが参加しており、子どもたちからのポジティブな反応を通じて、親である社員自身も、仕事の意義や目的を改めて実感する機会になっています。



・中学生向け「いざというときに備える防災の授業」

東京海上ホールディングスは、2025年より株式会社ARROWSと共同で、いざというときにとるべき行動や日常からの備えについて考える教材を開発し、学校現場へ提供しています。

日本では自然災害にいつどこで遭遇するかわからないという前提のもと、中学生が災害発生時の自ら

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
- 13. 未来世代の育成支援**
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

の命を守る行動や共助の重要性を理解し、将来の対策における意識変容につなげることを目的としています。授業スライドや動画、ワークシート等を組み合わせた教材として提供し、2025年は全国で1,400名超の中学生に学びの機会を届けました。



・中高生女子を対象としたSTEM体験プログラム

東京海上ホールディングスは、「理系出身の女性社員が幅広い分野で活躍している姿を知ってほしい」という想いから、公益財団法人山田進太郎D&I財団と連携し、中高生女子を対象としたSTEM（理系）領域の体験プログラム「Girls Meet STEM」に2025年度から参画しています。本プログラムは、企業のオフィスや研究所の見学、最新技術の体験、ワークショップ、さらには女性社員・研究者との座談会などを通じて、理系分野の学びや仕事への理解を深めることを目的としています。

2025年度は、投資運用の現場や、ヘルスケアアプリの企画・開発工程を見学後、理系出身の女性社員が登壇するパネルディスカッションや、社員と直接対話する座談会を開催し、47名の女子中高生が参加しました。参加者からは、「社会人になるイメージが沸いた」「今励んでいる勉強が仕事で役立つことを実感した」といった声が寄せられており、本プログラムは次世代の人材育成および多様なキャリア形成の支援につながる貴重な機会となりました。今後も、未来世代の可能性を広げる取り組みに継続して貢献していきます。



・小学校低学年向け「DAPこうつうあんぜん授業」

東京海上日動は、事故のない安心・安全な社会の実現をめざしています。なかでも、小学校1～2年生は、入学を機に行動範囲が広がる一方、身長が低く車の死角に入りやすいため、歩行中の交通事故に遭うリスクが高い傾向にあります。警察庁データでも、小学校1～2年生は歩行中の交通事故による死傷者数が多く、「魔の7歳問題」として社会課題となっています。

こうした課題の解決に貢献するため、当社は2026年4月より、通信機能付きドライブレコーダー「ドライブ



エージェントパーソナル（DAP）」で検知した車両の危険挙動や衝撃データを活用した「DAPこうつうあんぜん授業」を展開しています。本授業は、東京海上ディーアールがDAPデータから作成する「危険地点マップ」を用いた、東京海上グループが一体となって推進する交通安全の取り組みです。授業では、交通规则に関する講義やクイズに加え、「危険地点マップ」を活用し、「どこで・どのように・なぜ危ないのか」や、事故を防ぐための行動について参加型で学びます。子どもたちが通学路を歩く際に、危険を自ら予測し、安全な行動につなげる力を養うことをめざしています。

・日本工営による出前授業を通じた次世代人材の育成と社会課題理解の促進

日本工営株式会社は、次世代を担う人材育成への貢献を目的に、出前授業を通じた教育支援を継続的に実施しています。技術者が講師として学校を訪問し、防災、インフラ整備、環境保全などのテーマをわかりやすく解説するとともに、模型や実験を用いた体験型プログラムを通じて、社会課題への理解を深める機会を提供しています。

2011年より、仙台市内小学校を対象に「ダムのはたらき」や「生態系ピラミッド」等の授業を実施し、毎年100名以上の児童に学習機会を提供してきました。こうした取り組みは教育現場からも評価され、地域における防災・環境教育の推進に寄与しています。

また大学向けには、学習院大学および信州大学において出前授業を展開しています。学習院大学では、「途上国における都市計画・都市開発」をテーマに、海外プロジェクトの現場経験を踏まえた講義を実施し、開発コンサルタントの役割や社会課題解決の実態について理解を深める機会を提供しています。また、信州大学理学部では、土砂災害や防災技術をテーマとした出前講座（コロキウム）を毎年実施しており、地球科学を専攻する学生に対して専門的な講義を提供しています。本講座は毎年実施され、所属が異なる社員が週替わりで講師を務める全5回の構成となっており、約10年にわたり継続されています。現在では学科の必修授業として位置づけられるなど、防災技術に関する知識の体系的な習得に貢献しています。



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供

13. 未来世代の育成支援

14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

▶ Climate & Nature

▶ 人的資本戦略

▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

これらの取り組みを通じて、基礎教育から専門教育に至るまで幅広い世代に対して、社会課題への理解を深めるとともに、将来の進路選択やキャリア形成への気づきを提供しています。今後も、実務に根ざした知見の共有を通じて、社会課題解決に貢献する次世代人材の育成を推進していきます。

■ブラジル

・ブラジルの種

ブラジルのTokio Marine Seguradora S.A(TMSR)は、社会的および経済的困難に直面している若者に教育を得る機会を与え、仕事を得ることを支援することを目的に「ブラジルの種」というプログラムを展開しています。2021年以来、現在まで320名を超える若者をサポートし、プログラムを終了した多くの若者が就職の機会を得ました。

ブラジルの種は、2021年に、孤児院で暮らす15歳から18歳の若者を対象に、家計支援とともに、約4カ月間にわたって社会人となるための教育や就業支援を提供することから始まりました。翌年には、IT分野での就業に資する教育や奨学金を提供する“Techプログラム”を加えました。さらにこれまでにアドミ分野の職業訓練にフォーカスし幅広い分野での就業をめざす“LEDプログラム”や、幼い子どもを抱える若い母親でも働きやすいコールセンター業務での雇用に資する訓練を提供する“Lotusプログラム”を開始するなど、ブラジルの種は進化を続けています。



■南アフリカ

・StreetWise Finance

2011年、南アフリカのHollard Insurance Groupは、基本的な財務管理スキルを教える金融・保険教育プログラム「StreetWise Finance」を開発しました。

社員ボランティアが講師となり、「予算の立て方」、「貯蓄、銀行取引、貸出オプションの管理方法」、「保険の利点」、「退職後の生活プラン」に焦点を当てたプログラムを展開しています。このプログラムを南アフリカの農村部で無償提供しており、これまでに約20万人が受講（2026年6月末累計）しました。



近年は若者へのアプローチを強化し、大学と連携してイベントを開催し、ユーモアやストーリーテリングを活用しながら、学生が金融知識を身近に学べる機会を提供しており、高い満足度と理解度を得ています。また、地方部の中小零細企業や社員向けにも金融教育プログラムやワークショップを展開するなど、プログラムの対象を広げています。

Hollardはこれらの取り組みを通じて、南アフリカにおける金融包摂と将来世代の金融リテラシー向上に貢献しています。

■中国

・防災授業

東京海上日動(中国)の「防災授業」は、東京海上グループ「ぼうさい授業」の海外版として、2016年に実施して以来、2026年6月までに全国12の省・市で実施してきました(中国32省・市町村)。防災授業の参加者は未就学児、小・中学生やお年寄りを含め合計2,725人となり、参加した社員も195人に達しました。

「防災授業」を学校や団地に届け、一人ひとりの防災意識を育み、災害発生時に適切な避難行動をとれる力を養うことで、財産や人命の損失を最小限にとどめたいと考えています。社員ボランティアは知識の架け橋となり、一回一回の共有が、「災害に備え、安心を守る」という私たちの原点への歩みとなっています。



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インベーティブなソリューションの提供

13. 未来世代の育成支援

14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

・地方・山間地域の学生への職業教育支援

2025年7月、東京海上日動(中国)は「雲南省怒江青少年技能訓練・就職支援プロジェクト」に積極的に参画し、雲南省の山間地域から訪れた学生・教員16名を招待しました。

当社の歴史紹介、社員によるキャリア体験の共有、保険知識に関する授業、および日中文化交流などのプログラムを通じて、職業教育支援を実施し、生徒たちの視野を広げ、将来のキャリアに対する夢や希望を喚起することをめざしました。本活動には社員10名および社員の子ども6名がボランティアとして参加しました。



■ベトナム

・Safety Training For Children

ベトナムのTokio Marine Insurance Vietnam Company Limitedは、地域の防災意識向上と次世代育成への貢献を目的として、社員ボランティアによる「ぼうさい授業」を2023年より実施しています。水難事故防止や地震への備えをテーマに、2025年はハノイ市内の中学校2校で授業を行い、2023年から2025年までの累計受講者数は約3,000人となりました。

授業後には、生徒が学んだ防災知識を動画や絵で表現するコンテスト「Shaking Ground – Steady Mind」を実施しました。地震リスクへの対応や安全対策をテーマとした作品制作を通じて、生徒が防災について主体的に考える機会を提供しており、防災意識の向上や学びの定着につながっています。



■インドネシア

・防災授業

PT Asuransi Tokio Marine Indonesia (TMI)は、2022年より未来世代の防災・減災教育に取り組んでいます。2025年度は、社員が講師となり、ジャカルタ日本人学校の小学4～6年生を対象に授業を実施し、約200名の児童および教職員が参加しました。

授業では、地震や津波への備えに加え、洪水や土砂災害などインドネシア特有の自然災害リスクをテーマに取り上げました。クイズやディスカッション、グループワークを通じて、科学的な知識と実践的な防災行動を学ぶ機会を提供するとともに、現地の災害リスクに即した具体的な事例を用いて理解を深めています。2022年から2025年にかけて、TMIは現地校や日本人学校と連携しながら防災授業を継続して実施しており、累計約1,000名の子どもたちが参加しました。



■イギリス

・Social Mobility Programme

Tokio Marine HCC Internationalは、若者のキャリア形成支援とソーシャル・モビリティ向上を目的とした「Social Mobility Programme」を2024年より実施しています。本プログラムでは、TMHCCIの従業員によるメンタリングやキャリアセッション、職業体験機会の提供を通じて、若年層の支援を行っています。これまでに14名が有給職業体験プログラムを修了しました。

2025年には、本プログラムがInsurance Post Diversity & Inclusion Awardsにおいて「Social Mobility Award」を受賞しました。また、新たにSchools Outreach Programmeを開始し、約350名の若者に対して保険業界に関する理解促進やキャリア形成支援を実施しています。さらに、社会経済的に不利な立場にある人材の採用を重視したApprentice Programmeも開始し、保険業界における機会アクセス向上や多様性推進に取り組んでいます。2024年のSocial Mobility Programme参加者のうち1名は、2026年のApprentice Programmeへの採用につながりました。

2026年以降も、職業体験機会の拡充や展開拠点の拡大、学校との連携強化を通じて、本プログラムを更に発展させていく予定です。



INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供

13. 未来世代の育成支援

14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

・Reverse Mentoring

Tokio Marine Kilnは、2023年よりReverse Mentoring Programを実施しています。これまでに、7名の役員、7名のシニアリーダーと、若手社員を中心とした14名のメンターが参加しました。メンターの多くはEmployee Network Groupsのメンバーとして、多様な経験や視点を共有しています。

本プログラムでは、世代や立場を超えた対話を通じて、シニアリーダーの多様な視点への理解を深めるとともに、メンター側にとっても、社内ネットワークの拡大や発信力向上、自信醸成、キャリア機会拡大につながっています。



・生徒参加型デザインによるウェルビーイングと学習空間の共創 (Merchants Academy)

Building Design Partnership Limited (BDP)は、英国ブリストルのMerchants Academyと連携し、2023年から2025年にかけて、同校のシックス・フォーム(16～18歳)を対象としたウェルビーイング・ガーデンの構想・設計提案を共同で実施しました。本プロジェクトは、従来コンクリートで舗装されていた屋外空間を、自然と一体となった緑豊かな環境へと転換し、生徒のウェルビーイング向上および学習環境の質の改善を目的としています。

本取り組みでは、参加型デザイン(Participatory Design)の手法を採用し、生徒を計画・設計プロセスに積極的に参画させることで、利用者ニーズを直接反映した空間づくりを行いました。このプロセスを通じて、生徒の主体性や空間への愛着が醸成されただけでなく、建築・都市・ランドスケープ分野におけるキャリア機会への理解促進にも寄与しました。特に、社会的流動性の機会が限られる地域の若者に対する進路意識の拡張にもつながっています。

設計提案は、「コミュニティ形成」「屋外学習」「自然とのつながり」といった主要テーマに基づき、交流・

学習・感覚的体験を促進する多様な空間要素によって構成されています。具体的には、屋外教室、栽培空間(キッチンガーデンや高床式プランター)、共有型の交流スペース(共同テーブルや可変的な座席)、さらに生物多様性や感覚的体験を支える自然要素(ワイルドフラワーの植栽、感覚体験型の動線等)が取り入れられています。

これらの共同設計による提案は、自然を活用した設計および参加型アプローチが、生徒の身体的・精神的ウェルビーイングの向上に寄与するとともに、学習意欲の向上にもつながることが期待されます。また、空間の共有的かつ柔軟な活用を通じて、生徒同士の相互作用や学校コミュニティへの帰属意識を高める枠組みを提供するものとなっています。

共同設計プロセス完了後、本提案は今後の事業化検討および資金調達プロセスに資する資料としてお客様へ提供されました。本プロジェクトは、利用者ニーズに直接応答する教育環境の創出において、参加型デザインが有効に機能することを示す好例となっています。

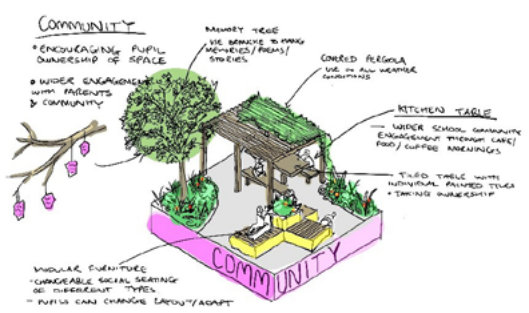
■アメリカ

・Junior Advisory Council

Reliance Matrixは、Rider大学と提携した「Junior Advisory Council」を通じて、将来を担う人材の育成と社外視点の取り入れに取り組んでいます。これまで2年間で約30名の学生が参加しました。

2025年は、4つの学生チームが、職場における世代間の価値観の違いをテーマに、デジタル変革、感情知性を活かした組織づくり、顧客コミュニケーションの高度化、世代変化を踏まえた研修・オンボーディングのあり方などについて提言を行いました。

提言を通じて、デジタル活用の推進や感情知性の重要性、世代間理解の必要性などの知見が得られました。Reliance Matrixは、こうした学びを人材育成プログラムや営業研修、Employee Resource Groupの検討等に活用し、多様性を尊重する組織づくりにつなげています。



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供

- 13. 未来世代の育成支援**
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
 15. 企業市民活動
 16. 社会的価値の定量化
 17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

・地域連携を通じた学生リーダーシップの育成

Safety Nationalは、FOCUS St. LouisのYouth Leadership Programと連携し、次世代人材の育成に取り組んでいます。その一環として、同社セントルイス本社において「Youth Leadership Belonging Summit」を開催し、高校生を対象にリーダーシップやキャリア形成について学ぶ機会を提供しました。

本サミットでは、社員が自身のキャリアや業務内容を紹介するとともに、パネルディスカッションを通じて保険業界における多様なキャリアの可能性を伝えました。多くの生徒にとって、これまで馴染みのなかった業界への理解を深める機会となり、将来の進路をより具体的に考えるきっかけとなりました。

また、本プログラムでは「誰もが活躍できる環境(belonging)」の重要性にも焦点を当て、個々が安心して意見を発信し、能力を発揮できる組織づくりについて考える機会を提供しました。Safety Nationalは、こうした取組みを通じて次世代育成を支援するとともに、地域社会におけるパートナーとしての役割を強化しています。



・Shoes that Fitとの連携による未来世代の育成支援

Philadelphia Insurance Companies(PHLY)は、非営利団体等との連携を通じて、次世代育成に取り組んでいます。2025年には、PHLYのBlack and African American Employee Resource Group (BAAERG)が、Philadelphia UnionおよびShoes that Fitと連携し、フィラデルフィアの公立高校Olney High Schoolの学生アスリートを対象に、キャリア形成支援イベントを実施しました。

イベントでは、PHLY社員やPhiladelphia Union関係者が、保険業



界やスポーツマネジメントに関するキャリアを紹介し、生徒たちが新たな職業の可能性に触れる機会を提供しました。また、Philadelphia Unionの選手もスニーカー配布に参加し、生徒たちとの交流を行いました。加えて、同様の支援活動をニューヨーク州ブルックリンやカリフォルニア州サクラメントでも実施し、全米のPHLY社員が参加しました。

・日本人学校でのリスクと未来を考える授業

Tokio Marine America(TMA)のCEOおよび社員は、2025年度にニュージャージー日本人学校の中学生16名を対象に特別授業を実施しました。授業では、ベーカリー経営のシミュレーションを用い、自社の強みや課題を整理しながらリスクを評価し、事業改善に向けた意思決定を行う演習を通じて、起業家視点での思考や顧客との信頼構築の重要性を学びました。

本取組みは、日本で東京海上日動が開発・実施しているキャリア教育プログラムをベースに、米国向けに展開したものです。国を越えて有効な取組みを共有することで、「社会の一員として行動する」という価値観の体現と、地域社会への貢献につなげています。

参加した生徒や教員からは、リスクの概念がより身近に感じられるようになり、リスクと機会の関係について理解が深まったとの声が寄せられました。TMAは今後も、次世代育成に向けた取組みを拡大していく予定です。



■エジプト

・Family Day Event

Tokio Marine Egypt General Takaful S.A.E. は、毎年ファミリーデーイベントを開催しています。このプログラムには、会社見学や保険に関するセッションなどが含まれます。2025年は、親子で参加できるラジオ体操も実施し、2回のセッションに約40名の子どもたちが参加しました。本イベントでは、保険や当社に関する理解を深める機会を提供することで、子どもたちが親の仕事に誇りをもち、社員自身も改めて仕事の意義を実感できる場となっています。



INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供

13. 未来世代の育成支援

14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14 誠実かつ透明性の高いガバナンス

14.1 お客様の視点にたった品質向上

東京海上グループは、お客様に「“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」をめざし、お客様の声を大切にしながら、継続的に業務品質の向上に取り組んでいます。代理店とは真にお客様の立場に立った安心と安全を提供していくため、信頼あるパートナーシップを構築し、ともに業務品質を高めていきます。

14.1.1 品質向上の基本的な考え方

東京海上グループでは、「お客様に最高品質の商品・サービスを提供し、安心と安全をひろげます」というグループ経営理念のもと、これまでも時代を先取りした商品・サービスを提供し、お客様から高い評価をいただけてきました。中長期的には、今後世界は、自然災害の多発や人口動態の変化、技術革新等の環境変化により、多くの新たな機会・リスクが発生することが考えられます。これに伴い、多様化する個人・企業双方のお客様のニーズに対して、グループの総合力を結集し、時代の変化に先駆けて従来の保険の枠組みを超えた金融・医療・コンサルティング等の分野における新たな商品・サービスの提供を通じてお応えしていきます。東京海上グループのグループ各社において、取締役社長の統括のもと、商品・サービスの品質向上に必要な向上を管轄部署にて把握・管理しています。

1. お客様の声への対応

東京海上グループは、お客様の声をサービス品質を評価する重要な指標ととらえ、サービス品質の改善に取り組んでいます。また、現在の商品・サービスの社会的影響とリスクを継続的に監視し、商品・サービスの開発・提供の改善につなげてまいります。

2. 高品質な保険募集の取組み

お客様を取り巻くリスクや、お客様のご意向と実情、そしてお客様の個別のニーズに沿った商品・サービスの説明および提供に努めてまいります。また、提供する商品・サービスの重要情報（リスクやお客様の不利益となるおそれのある等の内容を含む）を正しく理解いただけるよう努め、販売形態に応じてわかりやすく適切な説明に努めてまいります。各種法令を遵守することはもちろん、環境・社会に対する負の影響を低減し、サステナブルな未来づくりに寄与する商品・サービスの適正な販売・勧誘に努めてまいります。

3. 保険金のお支払いに向けた取組み

PDCAサイクルを通じた実施・検証・改善を繰り返しながら、常にお客様視点に立った品質向上に取り

組んでいます。

4. 運営方針の浸透に向けた取組み

真にお客様の立場に立った「安心と安全」を提供していくため、社内体制の整備し、販売にあたる者に対する定期的な研修に取組みます。また、代理店との円滑なコミュニケーションを通じて、信頼あるパートナーシップを構築し、ともに業務品質を高めていきます。

東京海上日動の「お客様起点の業務運営方針」

運営方針① お客様起点行動宣言

「お客様・社会の常識」をすべての思考と行動の出発点としうえで、「保険本来の価値を如何にして提供していくか」という観点で行動してまいります。
社会のインフラ機能の一部を担うものとしての自覚と責任を持ち、各種関係法令の遵守は当然のこと、お客様起点で何をすべきかを考え、あらゆる業務プロセス・商品・サービスを見直し、「本当に信頼されるお客様起点の会社」を代理店とともにめざしてまいります。

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

運営方針② お客様の声を活かした業務運営

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

運営方針③ 商品・サービスの開発・改定

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

運営方針④ 商品・サービスのご提案

お客様を取り巻くリスクやお客様のご意向を把握した上で、ご契約を締結するに際にとどまらず、日ごろより必要な情報を提供しながら、お客様にふさわしい商品・サービスをご提案するよう努めてまいります。

運営方針⑤ 保険金のお支払い（損害サービス）

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

運営方針⑥ お客様起点の行動を動機づける態勢等

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

運営方針⑦ 利益相反等の管理

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



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インベスティティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

顧客保護方針

東京海上グループは、「顧客保護等に関する基本方針」を定め、お客様本位を徹底し、顧客保護等を図るための体制を整備しています。また、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」を定め、役職員がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反取引等の管理に努めています。

[東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針](#)

お客様起点の業務運営方針

東京海上日動および東京海上日動あんしん生命等は、お客様に寄り添い、多様化するニーズを的確にとらえながら、「お客様起点」の保険事業をより徹底していくために「お客様起点の業務運営方針」（あんしん生命等は「お客様本位の業務運営方針」）を策定・公表し、本方針に基づいた具体的な取組みを代理店と一体となって推進しています。本方針は、永続的にお客様から信頼されるより良い業務運営を実現するため、定期的に見直しを行ってまいります。

東京海上日動あんしん生命の「お客様本位の業務運営方針」

運営方針❶ お客様の最善利益の追求

当社は、「おかしいな、人間が生命保険に合わせている」という創業時の想いを軸として、「お客様本位の生命保険事業」に一貫して取り組み、「お客様の最善利益」を追求してまいります。

具体的には、運営方針2から4で掲げるとおり、お客様のニーズに基づく商品・サービスの開発から、お客様への適切なご提案・ご説明、ご契約後のアフターフォロー、保険金・給付金のお支払い等、あらゆる場面において、お客様の最善利益を追求した業務運営を実践してまいります。

さらに、当社の取組状況を把握し、改善を行うために「お客様の声対応方針」を定めております。お客様から寄せられたご意見を真摯に受け止め、業務品質の継続的な向上に取り組んでまいります。

運営方針❷ 商品開発・提供、資産運用

当社は、社会・経済の動向や環境変化を踏まえて、お客様のニーズをとらえた生命保険商品・サービスの開発に努め、長期間にわたる保障を安定的にご提供できる社内態勢を整えております。

また、当社は、保険契約の特性を踏まえ、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、適切にリスクをコントロールして資産運用に取り組んでおります。

運営方針❸ 保険募集

当社は、代理店および直販社員（ライフパートナー）を通じて、お客様一人ひとりの多様なご要望にお応えし、お客様やそのご家族をお守りするオーダーメイドのご提案で「あんしん」をお届けしてまいります。

また、当社は、お客様のニーズやご意向を的確に把握したうえで、商品内容等に関する詳細な情報をご提供・ご説明し、正しくご理解いただくとともに、ご提案内容がお客様のご意向に合致していることをご確認いただく取組みを行ってまいります。

運営方針❹ アフターフォロー、保険金・給付金のお支払い

当社は、お客様への価値提供はご契約時にとどまるものではなく、ご契約後のアフターフォローまで含めたすべてのお客様との接点において、「お客様本位」を実践することが重要と考えております。

また、当社は、保険金・給付金のお支払いは、保険会社の基本的かつ最も重要な責務であることを認識し、常に「お客様本位」の視点から、すべてのお客様にご契約内容等をわかりやすくご案内するとともに、正確かつ迅速なお支払いを行ってまいります。

ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様等にも漏れなくご請求いただくためのフォロー態勢を構築してまいります。

運営方針❺ お客様本位の実践に向けた体制・企業風土

当社は、社員・代理店・直販社員（ライフパートナー）が、あらゆる場面において「お客様本位」に基づいて判断し行動する企業風土を醸成し、その実現に向けた教育体制、評価制度等を構築してまいります。

運営方針❻ 利益相反等の管理

当社は、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反等の管理に努めてまいります。

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インベスティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.1.2 お客様の声への対応

東京海上グループ各社は、お客様の声をサービス品質を評価する重要な指標ととらえ、サービス品質の改善に取り組んでいます。

■「お客様の声」対応方針

お客様からいただく厳しいご意見・ご要望やお褒めの言葉は、私たちがより質の高いサービスをお客様にご提供するための貴重な財産です。東京海上グループ各社は、お客様の声に関するグループ基本方針に基づき、各社で対応方針を策定し、お客様の声を商品・サービスの改善に活かしています。

[東京海上日動の「お客様の声」対応方針](#)

[東京海上日動あんしん生命の「お客様の声」対応方針](#)

■「お客様の声」をもとに改善する仕組み

お客様アンケートや社員・代理店が直接いただいたお客様の声を商品・サービス等の改善につなげています。例えば、東京海上日動、東京海上日動あんしん生命、日新火災では「お客様の声」をそれぞれ社内イントラネット上に設けた一元管理システムに登録し、分析することで、商品・サービス等の改善にいかしています。

また、東京海上日動では、消費者の視点からアドバイスをいただくため、複数の社外有識者ならびに消費者モニターとの定例ミーティングを実施しています。こうした活動は、ご案内書類のわかりやすさの向上等、さまざまな改善につながっています。

<ISO10002に準拠した取組み>

東京海上日動および東京海上日動あんしん生命では、お客様の声への対応について標準化を図るため、苦情対応マネジメントシステム(ISO10002)に準拠した業務態勢の整備を行っています。

2007年6月に国内の金融機関として初めて、ISO10002規格への適合を確認し、7月に对外公表しており、この態勢をもとに、引き続きお客様の声に基づく商品・サービス等の業務品質の向上に努めていきます。また、日新火災も2008年7月にISO10002の自己適合宣言を行いました。



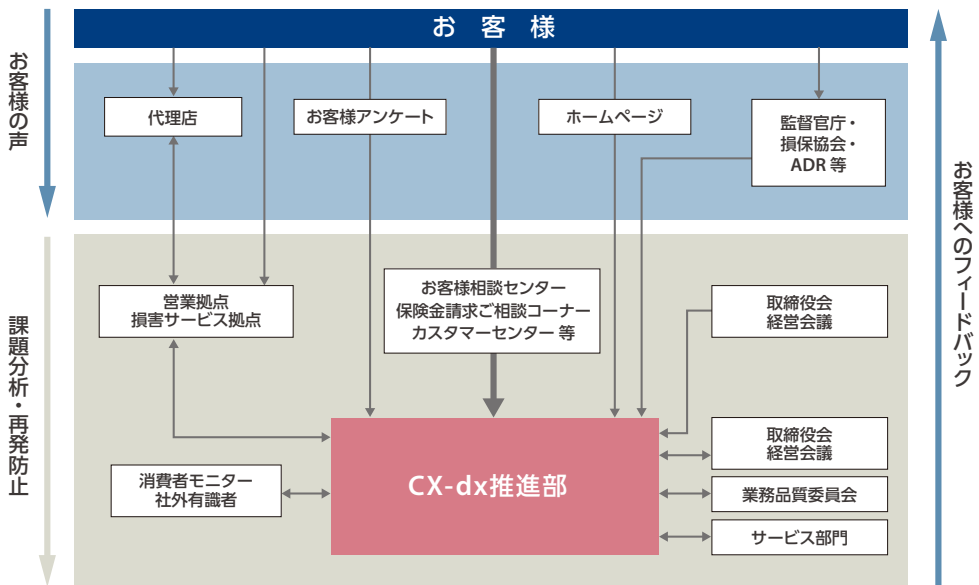
■「お客様の声」をお聴きする

東京海上グループ各社では、お客様アンケート、お客様からの電話、ホームページ、代理店や担当営業を通した情報収集等さまざまな手段を活用し、「お客様の声」を積極的にお聴きしています。「お客様の声」に関する取組みの透明性を向上させる観点から、「お客様の声」の受付件数、具体的なお申し出内容、「お客様の声」に基づく商品・サービスの開発・改善事例をウェブサイト上でより詳しく公表しています。

< お客様の声をお聴きする仕組み >

東京海上日動

東京海上日動では、ご契約手続き後にお客様へのアンケートを実施し、NPS(ネット・プロモーター・スコア)やお客様満足度などを算定するとともに、コメント欄にてご意見を承っています。また、お客様に保険金をお支払いした後に、アンケートへのご協力をお願いし、事故の対応に関しても幅広くご意見をいただき、それをもとにたゆまぬ品質向上に取り組んでいます。



INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

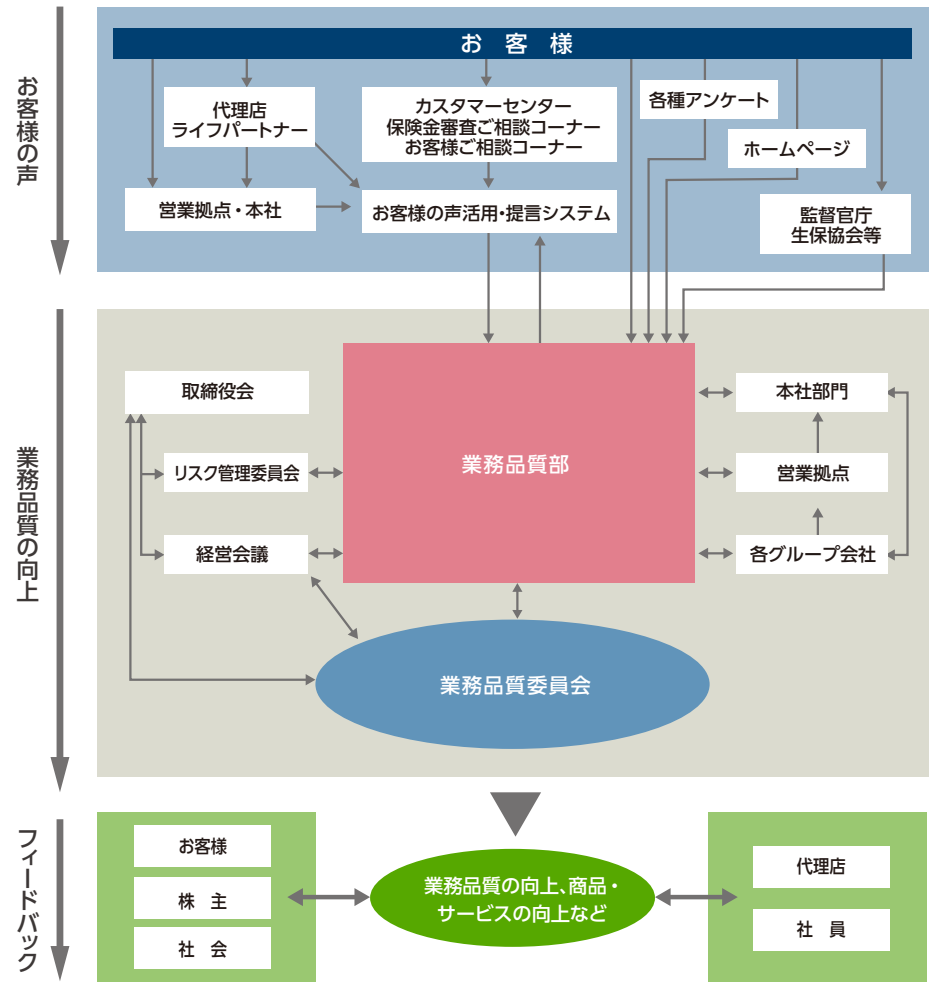
パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- 事業戦略・資本政策
- サステナビリティ経営
- サステナビリティ経営（詳細編）
 - 1. 8つの重点領域の進捗状況
 - 2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
 - 3. ステークホルダーエンゲージメント
 - 4. イニシアティブへの参画
 - 5. 国際的対話と連携による社会への貢献
 - 6. サステナビリティ関連方針
 - 7. 気候変動対策の推進
 - 8. 自然の豊かさを守る
 - 9. 災害レジリエンスの向上
 - 10. 健やかで心豊かな生活の支援
 - 11. 人と多様性の尊重
 - 12. イノベティブなソリューションの提供
 - 13. 未来世代の育成支援
 - 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
 - 15. 企業市民活動
 - 16. 社会的価値の定量化
 - 17. サステナビリティデータ集
- Climate & Nature
- 人的資本戦略
- コーポレート・ガバナンス

データ集

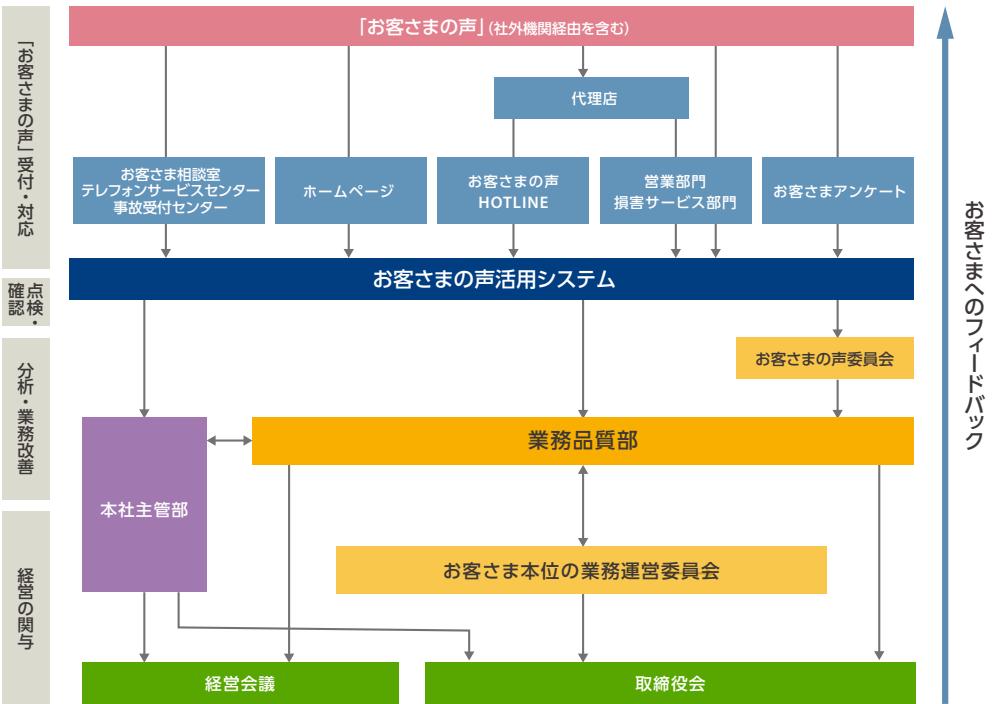
東京海上日動あんしん生命

東京海上日動あんしん生命では、保険証券や「ご契約内容のお知らせ」、「保険金・給付金等お支払いのご案内」の送付時にアンケートを実施し、幅広くお客様の声を伺っています。



日新火災

日新火災では、契約手続き時の対応や事故対応サービス等に関する各種アンケートを通じて、お客様ニーズの把握に努め、より一層お客様にご満足いただけるよう代理店とともにサービス向上を図っています。



INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**
 - 1. 8つの重点領域の進捗状況
 - 2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
 - 3. ステークホルダーエンゲージメント
 - 4. イニシアティブへの参画
 - 5. 国際的対話と連携による社会への貢献
 - 6. サステナビリティ関連方針
 - 7. 気候変動対策の推進
 - 8. 自然の豊かさを守る
 - 9. 災害レジリエンスの向上
 - 10. 健やかで心豊かな生活の支援
 - 11. 人と多様性の尊重
 - 12. イノベティブなソリューションの提供
 - 13. 未来世代の育成支援
 - 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス**
 - 15. 企業市民活動
 - 16. 社会的価値の定量化
 - 17. サステナビリティデータ集
- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

<2025年度「お客様の声」受付件数>

東京海上日動

お客様の声区分	代表的な事例	2025年 4～6月	2025年 7～9月	2025年 10～12月	2026年 1～3月	2025年度	
		件数	件数	件数	件数	年度累計件数	
商品・サービス							
証券・パンフレット関連	証券・パンフレットの内容がわかりにくい	224	237	214	233	906	
商品・サービス関連	商品・サービスの改善要望など	1,345	1,502	1,595	2,144	6,586	
小計：商品・サービス合計		1,569	1,729	1,809	2,377	7,494	
お引受け：ご契約の手続き							
ご契約の更新手続き	更新案内のご送付遅延など	1,203	1,034	1,272	1,223	4,733	
ご契約内容の説明	ご契約内容のご説明不足など	252	218	250	283	1,003	
小計		1,455	1,252	1,523	1,505	5,736	
ご 不 満	お引き受け：ご契約の管理						
	証券不備	証券内容の記載誤り	110	129	117	109	465
	証券未着	証券の送付遅延	24	32	48	22	126
	変更手続き	変更手続きの遅延など	1,082	992	995	998	4,067
	口座振替	口座振替ができなかったなど	135	154	179	167	635
	小計		1,351	1,307	1,339	1,296	5,293
	お引受け：対応・マナー						
	対応・マナー	電話応対・訪問マナー	486	450	460	487	1,883
	お引受け：その他						
	上記に該当しないお引受けに関するもの		11	8	11	12	42
小計：お引受け合計		3,303	3,017	3,333	3,301	12,954	

お客様の声区分		代表的な事例	2025年 4～6月	2025年 7～9月	2025年 10～12月	2026年 1～3月	2025年度
			件数	件数	件数	件数	年度累計件数
ご 不 満	保険金お支払い：保険金お支払い						
	連絡・対応	社員からの連絡遅れ、 手続きについての説明不足	1,676	1,729	1,795	1,494	6,694
	お支払い額	保険金のお支払いについての 説明不足	582	515	648	620	2,365
	お支払いの可否	お支払いの可否	1,508	1,611	1,469	1,442	6,030
	小計		3,766	3,855	3,912	3,565	15,089
	保険金お支払い：対応・マナー						
	対応・マナー	電話応対・訪問マナー	484	591	600	655	2,330
	保険金お支払い：その他						
	上記に該当しないお支払いに関するもの		13	11	11	6	41
	小計：保険金お支払い合計		4,263	4,457	4,523	4,217	17,460
	個人情報に関するもの		103	67	87	56	313
	その他		25	38	27	15	105
ご不満合計		9,263	9,318	9,779	9,966	38,326	
ご要望			1,029	904	936	1,044	3,913
お褒め			1,704	1,635	1,836	1,743	6,918
合 計			11,996	11,857	12,551	12,753	49,157

INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インベーティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

東京海上日動あんしん生命（ご不満のみ掲載）

（2025年4月～2026年3月）

項 目	主なお申し出内容	件数 (件)	全体に占める割合 (%)
新契約関係	加入時のご説明や保険証券の表示に関するご不満など	2,198	11.5
収納関係	保険料の払込方法や変更手続きに関するご不満など	1,931	10.1
保全関係	契約内容変更、契約者貸付、解約手続きに関するご不満など	4,726	24.7
保険金・給付金関係	保険金・給付金や満期保険金のお支払手続きに関するご不満など	4,399	23.0
その他	アフターサービス、マナー、電話対応に関するご不満など	5,898	30.8
合 計		19,152	

日新火災（ご不満のみ掲載）苦情受付件数

内 容	2024年度	2025年度
1. 契約・募集行為		
① 商品内容（補償内容等）	17	27
② 契約継続手続き（手続き漏れ・遅れ等）	120	173
③ 募集行為（お客さまへの意向確認不足等）	83	87
④ 契約内容・条件等の説明不足・誤り	191	207
⑤ 契約の引受（条件、制限等）	30	24
⑥ 保険料の計算誤り	56	52
⑦ 接客態度	13	20
⑧ 帳票類（申込書、請求書、パンフレット等）の内容	19	31
⑨ その他	180	198
小 計	709	819
2. 契約の管理・保全・集金		
① 証券未着・誤り	11	19
② 分割払・口座振替対応	66	86
③ 契約の変更手続き	230	259
④ 契約の解約手続き	205	219
⑤ 満期返れい処理（手続き遅延、返れい金額等）	3	2
⑥ 接客態度	12	16
⑦ その他	45	73
小 計	572	674
3. 保険金		
① 保険金のお支払い金額	136	147
② 対応の遅れ・対応方法	547	647
③ 保険金お支払いの可否	41	45
④ 接客態度	282	300
⑤ その他	1	9
小 計	1,007	1,148
4. その他（個人情報の取り扱いに関する苦情を含む）	65	106
合 計	2,353	2,747

INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

- 1. 8つの重点領域の進捗状況
- 2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
- 3. ステークホルダーエンゲージメント
- 4. イニシアティブへの参画
- 5. 国際的対話と連携による社会への貢献
- 6. サステナビリティ関連方針
- 7. 気候変動対策の推進
- 8. 自然の豊かさを守る
- 9. 災害レジリエンスの向上
- 10. 健やかで心豊かな生活の支援
- 11. 人と多様性の尊重
- 12. インノベティブなソリューションの提供
- 13. 未来世代の育成支援
- 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
- 15. 企業市民活動
- 16. 社会的価値の定量化
- 17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

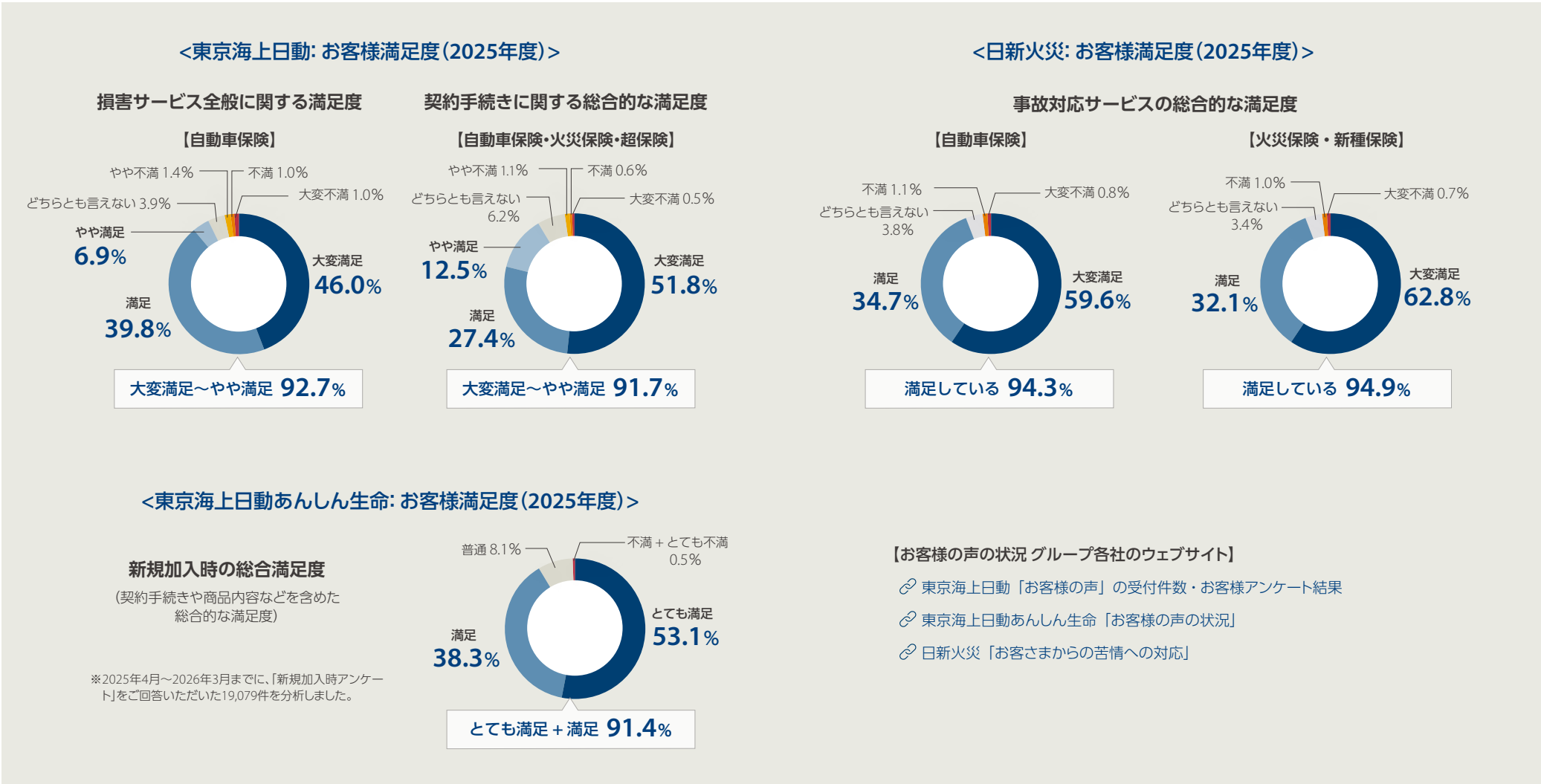
■お客様満足度向上の目標

東京海上日動では、「お客様本位の業務運営方針に基づく取組状況」に、毎年「お客様満足度指標」を公表しています。また、さまざまな取組みを通じて、お客様満足度の更なる向上*に努めています。

「お客様満足度」は、「保険募集時」および「保険金のお支払い時」それぞれのタイミングでお客様アンケートを実施し、「ご契約手続き時の総合満足度」「保険金の支払い時の総合満足度」を確認しているも

のです。加えてNPS（ネットプロモータースコア）など新たな切り口の調査を行い、顧客体験のより精緻な分析につなげていきます。こうして、お客様からいただいた貴重な評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図り、お客様の満足度を一層高める取組みにつなげております。

*：数値目標：昨年度同水準以上



INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**
 - 1. 8つの重点領域の進捗状況
 - 2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
 - 3. ステークホルダーエンゲージメント
 - 4. イニシアティブへの参画
 - 5. 国際的対話と連携による社会への貢献
 - 6. サステナビリティ関連方針
 - 7. 気候変動対策の推進
 - 8. 自然の豊かさを守る
 - 9. 災害レジリエンスの向上
 - 10. 健やかで心豊かな生活の支援
 - 11. 人と多様性の尊重
 - 12. イノベティブなソリューションの提供
 - 13. 未来世代の育成支援
 - 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス**
 - 15. 企業市民活動
 - 16. 社会的価値の定量化
 - 17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

■「お客様の声」に基づき開発・改善した主な事例（2025年度）

東京海上日動

【お客様の声】

からだの保険」や「超保険」の補償に、「熱中症」も加えてほしい。

【対応】

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

東京海上日動あんしん生命

【お客様の声】

まとまったお金があり、健康体況に不安があっても無告知で加入できる商品を発売してほしい。保険金請求時に、書類を返送してから支払いまでの進捗を東京海上日動マイページで確認できるようにしてほしい。

【対応】

2025年9月に無告知で加入できる積立利率変動型一時払終身保険（保障選択型）「あんしん夢終身」を発売しました。東京海上日動マイページで、保険金・給付金請求の進捗状況を確認できるようになりました。

日新火災

【お客様の声】

代理店や営業店を通さず、コンタクトセンターで解約手続きをできるようにしてほしい。

「お客さまの声」をもとに実施した改善事例

コンタクトセンターでの解約受付

<お客さまの声>

代理店や営業店を通さず、コンタクトセンターで解約手続きをできるようにしてほしい。

<改善事例>

お客さまがコンタクトセンターに保険契約解約のご意向をご連絡いただいた場合、これまでは改めて代理店や営業店からご連絡し、解約手続きをご案内しておりました。この対応を見直し、自動車保険は2024年9月、火災保険は2025年5月から、お客さまのご希望がある場合にはコンタクトセンターで直接解約手続きをお受けできるようにしました（一部対象外あり）。

【対応】

お客さまがコンタクトセンターに保険契約解約のご意向をご連絡いただいた場合、これまでは改めて代理店や営業店からご連絡し、解約手続きをご案内しておりました。この対応を見直し、自動車保険は2024年9月、火災保険は2025年5月から、お客さまのご希望がある場合にはコンタクトセンターで直接解約手続きをお受けできるようにしました（一部対象外あり）。

【お客様の声の状況 グループ各社のウェブサイト】

[東京海上日動「お客様の声」から改善した事例](#)

[東京海上日動あんしん生命「お客様の声」に基づき開発・改善した主な具体例](#)

[日新火災「お客さまの声」をもとに実施した改善事例](#)

■コールセンターにおける品質向上

東京海上グループのコールセンター部門では、グループ・コールセンター全体でお客様対応品質向上を目的に、東京海上グループ専用の運用規格「CCST*」を策定し、それに基づいて運営状況を評価・検証しています。また、定期的にお客様の満足度調査を実施して、お客様ニーズの充足に向けた改善活動に取り組むとともに、社外の「電話対応コンクール」への参加等のさまざまな共通施策を展開し相互研鑽も図っています。また、デジタル技術も活用しWebサイト上でお客様のご質問やお手続きをサポートするインフラ環境なども拡充しながら、人ならではの応対力も更に高め、お客様それぞれに寄り添った質の高い応対と安定的な運営に取り組んでおります。

こうした取組みの結果として、東京海上日動では2025年度のHDI-Japanによる格付けにおいて、「問い合わせ窓口」「Webサポート」のいずれも最高評価の「三つ星」を獲得しています。引き続き、生成AIなどのデジタル技術の活用によりお客様のご質問やお手続きをサポートする環境を拡充するとともに、コールセンターでの人ならではの応対力を更に高め、お一人お一人に寄り添った高品質のお客様対応に取り組んでまいります。

*: Contact Center Standard for Tokiomarine（東京海上グループが開発したコールセンター専用の運用規格）の略

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インベーティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.1.3 高品質な保険募集

■スマートフォンを活用した安心・安全のサポート

東京海上日動では、個人のお客様向けのインターネットサービス「東京海上日動マイページ」をご提供しており、いつでもどこでも、お手元のスマートフォン等から契約内容や担当代理店の連絡先の確認、住所変更等の手続き、事故のご連絡等を行うことができます。

スマートフォン用の「マイページアプリ」では、GPSで自動車事故発生場所の位置情報を連携する機能や、大雨等の防災・季節情報をプッシュ通知で受け取る機能等を搭載しています。

2025年度には累計登録者数が約730万人を超え、多くのお客様にご利用いただいているプラットフォームとなっています。2025年度には新たに「付保証明書（保険に加入していることを証明する書類）」を発行する機能を導入する等、今後も「東京海上日動マイページ」の機能を拡充し、更なるお客様の利便性の向上に努めてまいります。また、HPIに生成AIを活用したガイド機能を搭載し、お客様をよりスムーズに各種お手続きページに案内しています。今後もHPと「東京海上日動マイページ」を通じたお客様とのデジタル接点強化に取り組み、お客様の“いつも”を支え、“いざ”をお守りするサービスを提供してまいります。

東京海上ダイレクトでは、自動車保険の見積もりから申し込みまでの一連の手続きを、スマートフォンを通じて完結いただくことができます。ご契約者には契約内容の変更・更新手続きのほか、事故の連絡や事故対応状況を確認いただけるお客様専用サイトをご用意しています。

自動車保険「&e（アンディー）」では、アプリを通じて、スマートフォンが検知したデータから急加速や急ブレーキなどのお客様の運転情報をスコア化し、「Tripレポート」としてお届けします。万一の事故の際は、スマートフォンから1タップで事故を連絡できます。また、自動で衝撃を検知し、事故状況を記録します。事故担当者の画面上で事故状況を再現し、衝撃前後のお車の速度、事故が発生した時間や場所を確認することで、お客様の不安や負担の軽減に役立ちます。

東京海上グループは、今後も、スマートフォンを活用したお客様の安心と安全をサポートするための取組みを進めてまいります。

[東京海上日動マイページ](#)

[東京海上ダイレクト ディスクロージャー 誌](#)

■高品質な募集に向けた取組み例

東京海上日動は、2012年4月より、タブレット型端末を活用して、お客様対応の快適性・利便性を向上する取組みを展開しています。

個人のお客様向け主力商品である超保険・自動車保険・火災保険・傷害保険・生命保険について、加入時の保険料試算・商品説明・申し込み等をタブレット型端末等の画面上で行うペーパーレスの契約手続き「らくらく手続き」を導入し、動画や電子パンフレットによるわかりやすい商品説明を実現しています。また、ご家族単位の保険加入状況をタブレット型端末等の画面でお客様に一覧でご確認いただける「ご加入一覧」も導入しました。また、2020年1月より、お客様がスマートフォン・パソコン・タブレットから契約できる「スマートらくらく手続き」、2020年12月からはWeb会議アプリを利用した保険の提案・説明から、スマートフォン等によるご契約申込み手続きまでのすべてをオンライン上で行い、シームレス・ペーパーレスで快適に手続きを完結できる「リモートらくらく手続き」を導入しました。2026年3月現在で、個人向け商品におけるこれらの「らくらく手続きシリーズカバー率」は50%を超えております。

これらの取組みは、経済社会の情報化の促進に貢献したと評価され平成26年度「経済産業大臣賞」を受賞したほか、公益社団法人企業情報化協会（IT協会）主催の「第31回IT賞」にて最上位の「IT総合賞」を受賞しました。

今後もさまざまな取組みを通じて、より一層お客様対応の快適性・利便性向上を図っていきます。



「らくらく手続き」契約手続きイメージ画面

■AIを活用し、保険提案する機能の導入

お客様の年齢・性別・家族構成等の属性情報と生損保の契約情報をもとに、AI が生損保一体のおすすめプランを設計する機能を業界で初めて開発し、2023年12月20日にビジネスモデル特許を取得しました。代理店さんの高いコンサルティング力とテクノロジーの"ベストミックス"によるお客様へのより高い価値提供を実現します。

※本機能は、AI技術に強みを持つ株式会社PKSHA Technologyと共同開発しています。



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. **誠実かつ透明性の高いガバナンス**
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

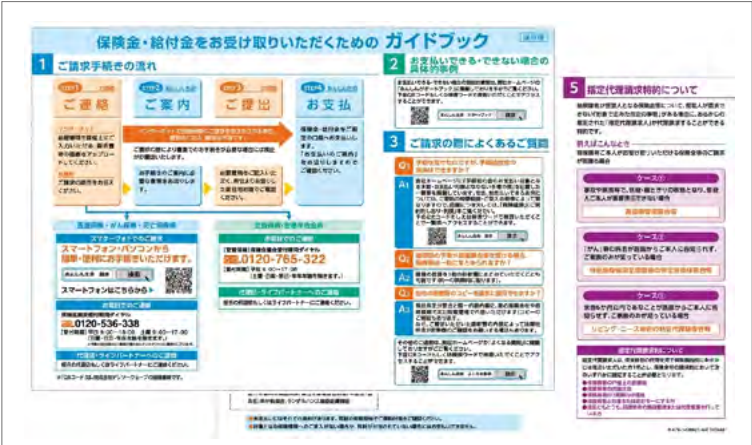
14.1.4 保険金のお支払いに向けた取組み

PDCAサイクルを通じた実施・検証・改善を繰り返しながら、常にお客様視点に立った品質向上に取り組んでいます。

■お客様に漏れなくご請求いただくためのご案内

東京海上日動あんしん生命では、お客様に漏れなく保険金・給付金をご請求いただくために、「ご契約時」「ご契約期間中」「保険金・給付金のご請求時」のそれぞれにおいて、お客様に保険金・給付金のご請求について、ご案内しています。

その他、ホームページなどでも、保険金・給付金のお受け取りについてご不明な点がある場合には同社までご連絡いただきたい旨のご案内を行っています。また、お客様がスマートフォンやPCで簡単に請求できるようにする「保険金Web請求手続き」の利用範囲の拡大や、コールセンターの時間外受付方法を拡充する「AI自動音声応答サービス」の導入により、保険金・給付金請求におけるお客様の利便性向上を追求しています。



保険金・給付金をお受け取りいただくためのガイドブック

■お客様が安心できる損害サービスをお届けするために

東京海上日動では、お客様が「万が一」の事態に遭遇されたときこそ、保険会社としての真価が問われる瞬間と考え、その「万が一」の事態に備え、お客様に提供する商品・サービスに関して、欠かすことのできない具体的な品質基準を「安心品質基準」として定め、代理店と一体になって「安心品質」の実現に徹底して取り組んでいます。

損害サービスにおいても、お客様から幅広くご意見をいただき、それをもとに、実施・検証・改善を繰り返しながら、たゆまぬ品質向上に取り組んでいます。そのひとつとして、自動車保険にご加入のお客様が事故に遭われ、保険金をお支払いした後にご協力いただいているアンケートの評価やご意見等をもとに、以下のような業務改善につなげています。

- 事故の受付をした際に「補償内容に関するご案内」「ご契約いただいている補償（保険金）一覧」をお送りし、お支払いできる保険金について、担当者からわかりやすくご説明いたします。
- 保険金をお支払いする際は、担当者からわかりやすくご説明するとともに、金額のみでなく、その内訳がご確認できるような「保険金支払案内」をお送りいたします。
- 保険金がお支払いできない場合は、その理由を口頭ならびに書面で、わかりやすくご案内いたします。また、お客様からご請求いただいた保険金のお支払いに関するご不満・ご相談は、専用のフリーダイヤル「保険金請求ご相談コーナー」にて承るとともに、保険金のお支払いの公正性を確保する制度として、「再審査請求制度*」を設けています。

*・再審査請求制度

担当損害サービス拠点が、契約内容に照らして保険金のお支払い対象外と判断し、お客様（契約者・被保険者等）が、その判断内容にご了承いただけない場合、お客様からの審査請求に基づきご利用いただく制度です。

外部の委員（医師・弁護士・法学者）により構成される「保険金支払審査委員会」（非公開）が、保険金をお支払い対象外とする「当社判断の適切性」について「法的または医学的な観点」で審査を行い、結果をお客様へ書面でご連絡します。

ただし、法的または医学的な判断を行うという「保険金支払審査委員会」の目的には適さない判断される事案や、紛争解決手続き等で審議される事案等、本制度の対象外としている事案がありますので、詳しくは、担当損害サービス拠点までお問い合わせください。

📍 東京海上日動「再審査請求制度」

📍 東京海上日動「保険金支払審査委員会における審査実績」



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. **誠実かつ透明性の高いガバナンス**
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

お客様が万が一の事故に遭われた際、「高い専門性を発揮し、お客様に安全と安心をお届けする」という高品質の損害サービスを提供するため、社員の解決力向上に向けた育成を行いつつ、さまざまな取り組みを行っています。損害サービスを「事故受付」「初期対応」「損害確認」「途中経過の報告」「保険金のお支払い」の5つのプロセスに分けてご紹介します。

【事故受付】

事故に遭われたお客様とのファーストコンタクトである事故受付時には、怪我の有無や事故の状況を正確に確認し、同時にお客様に親身かつ適切なアドバイスを行うことで、事故直後のお客様の不安を解消するよう努めています。

【初期対応】

お客様から事故のご連絡をいただいた後、事故対応に関するご意向等を確認するとともに、解決に至るまでのプロセスを丁寧にご説明します。そのうえで相手の方など関係者へ連絡を取り、その結果をお客様へお伝えすることで、お客様の不安の解消に努めています。

【損害確認】

事故によって損傷を受けた自動車・建物などの損傷状況を確認します。また、修理内容・修理見積額を精査のうえ、適正な損害額の確認とお客様へのわかりやすい説明に取り組んでいます。

【途中経過の報告】

お客様のご不安を解消し、より安心していただくために、お客様のご要望に応じた連絡手段により、お客様の意向を踏まえた適切な経過のご報告することを徹底しています。

【保険金のお支払い】

お支払い可能な保険金を算出し、お客様にお支払内容をわかりやすくご説明します。そのうえで、保険金請求意思を確認し、速やかにお支払い手続きを進めるよう努めています。

なお、お支払い可能な他契約を確認するシステムを活用して、お客様にお支払いの対象となる保険金のご案内を行っています。特に自動車保険では、お支払い対象となる保険金がお支払いされていない状態では対応を完了できない等の機能を持ったシステムを導入しています。このようなシステムでのサポートを通じて、お客様への確実な保険金のお支払いを実践しています。

また、すべての担当者が常に「親身・誠実」にご対応できるよう、各種研修を通じて社員の育成を行い、お客様対応品質の向上に向けた取り組みを継続して実施しています。

■チーム・エキスパートの解決力

お客様が万が一の事故に遭遇された際に、「高品質の損害サービス」をご提供することが私たちの使命であると考えています。自動車事故において円満な解決をめざすためには、経験豊富かつ高度な専門性を持ったメンバーによるチームアプローチが必要となります。

東京海上日動では、経験豊富な損害サービススタッフが、全国各地のアジャスター、弁護士、顧問医、会計士・税理士等の高い専門性をもつエキスパートと最適なチームを組み、「チーム・エキスパートの解決力」をご提供することで、万が一の際にお客様をお守りします。

また、全国194拠点に広がる安心・充実のネットワークと、年間約315万件に及ぶ圧倒的な事故対応実績によって蓄積された高度な交渉力により、保険を使用されたお客様の92.7%からご満足いただいています。

▶損害サービス体制（2026年4月時点）

	東京海上日動	日新火災
サービス拠点数	194拠点	80拠点
損害サービススタッフ・アジャスター	約10,600名	約900名
弁護士	約550名	約220名
顧問医	約100名	約10名
税理士・会計士	約60名	約5名
自動車事故対応件数（年間）	約315万件	約21万件



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベータティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.1.5 運営方針の浸透に向けた取組み

【代理店とともに品質向上】

真にお客様の立場に立った「安心と安全」を提供していくため、代理店との円滑なコミュニケーションを通じ、信頼あるパートナーシップを構築し、ともに業務品質を高めていきます。

■代理店の役割

東京海上グループにおける代理店の役割は、自動車保険や生命保険等において、お客様と保険会社の橋渡し役として各種保険サービスを提供し、お客様を危険からお守りすることであると考えています。代理店は、それぞれのお客様のニーズに合った最適な保険をご案内し、また、災害・事故が起きた際には、お客様にいち早く安心をお届けできるよう迅速なサポートをする等、広範なコンサルティング活動を行っています。

代理店がお客様からのご期待とご信頼にお応えし、お客様が安心して保険のご相談をお寄せいただけるよう、東京海上グループ各社では、代理店に対する各種研修や事務・システムの構築、経営支援等、さまざまな支援・取組みを進めています。

■代理店と一体となった業務品質向上の取組み

東京海上日動では、お客様に提供する商品・サービスに関して欠かすことのできない具体的な品質基準として「安心品質基準」を定め、代理店と一体となり、品質の向上に取り組んでいます。代理店手数料体系は、大切なお客様を確実にお守りするための「業務品質」の確保・向上や、多様化するお客様ニーズに応じた商 品・サービスをお届けすることによる「価値提供」領域の拡大を、より一層推進する内容としています。また、品質の高い代理店や募集人として、「TOP QUALITY 代理店」の認定制度と「損害保険トータルプランナー」の資格があります。「TOP QUALITY 代理店」とは、東京海上日動の代理店のなかで、お客様への保険・サービスの提案力、万が一の事故の際の対応、保険代理店としての事業の健全性、安定性、成長性が、当社が定める基準により総合的に高く評価された代理店です。「損害保険トータルプランナー」とは、一般社団法人日本損害保険協会が認定する募集人資格の最高峰であり、損害保険に関連する法律・税務等の知識を基に、コンサルティングに関する知識や業務スキルを修得した保険募集のプロフェッショナルです。

今後も、お客様の更なる「快適性向上」を追求すべく、タブレットやスマートフォンを活用した新たなビジネスモデルへの変革を図り、保険会社と代理店が一体となって、すべてのお客様に「品質」をお届けし、お客様からの支持の拡大に努めます。

日新火災においても、全国の代理店が高いレベルでお客様対応を実現できるように、お客様との最

大の接点である、販売時と事故発生時に焦点をあてたビジネスモデルを「日新モデル」として代理店とともに推進しています。また、代理店手数料体系は「販売品質と事故対応品質に重点をおき、加えて代理店としての業務の達成水準」を会社が評価し決定する仕組みとしています。

【代理店向け教育・研修体制】

お客様からのご期待と信頼にお応えし、安心して保険のご相談をお寄せいただけるよう、資格制度や研修を通じて、プロフェッショナルな人材の育成を支援しています。

■独自の学習プログラム

東京海上日動は、きめ細かい良質のサービスをお客様に提供できる募集人を育成するため、商品内容・損害サービス・コンプライアンス等の業務知識に関する幅広い学習プログラムを提供しています。そのなかでも、当社独自の商品の知識については、商品販売開始の前に募集人が必ず受講しなければならない学習メニューとして提供しています。各募集人は、各プログラムを代理店オンラインシステム等を通じて学習可能です。東京海上日動あんしん生命は、募集人のコンサルティング販売を推進するためのプログラム「あんしん生命トレーニングカレッジ」を提供しています。本プログラムでは、約4カ月間、代理店募集人と担当社員が集合研修および Web 研修と一緒に参加し、並行して営業第一線における実践活動を行います。

実践活動においては、参加者同士の情報交換サイト「あんトレ広場」の導入等、参加者の営業活動を支援する最新プログラムを提供し、また、研修終了後も支社でのフォローアップ研修等、継続的な募集人同士の相互研鑽の場を設けています。



■代理店研修生制度（インシュアランス・プランナー制度）

東京海上日動は、環境変化や多様化するお客様ニーズに対応し、お客様起点で最適な保険商品・サービスを提供できるコンサルティング力の高い募集人の輩出・育成支援を目的に、「インシュアランス・プランナー制度」を展開しています。本制度では、代理店従業員を当社へ出向受入し、本店主催研修や営業部店・課支社単位での研修を通じて、コンプライアンスの徹底を軸に、保険商品の専門知識や事務手続き、デジタルを活用した募集プロセス、お客様の状況や潜在的なニーズを踏まえた提案スキル等について、机上研修による知識習得に加え、実践型プログラムを豊富に交えながら体系的に学びます。さらに、お客様が抱えているリスクの洗い出しやコンサルティング提案の実践を通じて、「知識」「スキル」「マインド」のベースを固め、最適な保険商品やサービスを提供できる人材を育成します。



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.2 コーポレートガバナンス

14.2.1 コーポレートガバナンス方針

東京海上グループがすべての人や社会から信頼され、サステナブルに成長し続けていくためには、「事業戦略」「ガバナンス」「社会的責任」における取組みの質を高め、グローバル保険グループとして健全で透明性の高い、レジリエントなマネジメント体制を構築していく必要があります。

そこで、東京海上グループでは、そのようなマネジメント体制の基盤となる取組みとして、コンプライアンス・腐敗防止、情報セキュリティ・プライバシー、人権の尊重、バリューチェーンでのサステナビリティ、サステナブル投資等に取り組んでいます。

■コーポレートガバナンスの基本的な考え方

当社は、「東京海上グループ経営理念」を定め、株主、お客様、社会、社員等のステークホルダーに対する責任を果たしていくことで、グループの企業価値を永続的に高めてまいります。そのために、健全で透明性の高いコーポレートガバナンスを構築し、「東京海上ホールディングス 内部統制基本方針」に基づき、持株会社としてグループ各社を適切に統治することが重要であると認識しています。当社は「東京海上ホールディングスコーポレートガバナンス基本方針」において、当社のコーポレートガバナンス体制の枠組みを定めています。

[東京海上ホールディングス コーポレートガバナンス基本方針](#)

14.2.2 コーポレートガバナンス体制

■コーポレートガバナンス体制

当社のコーポレートガバナンス体制は、監査等委員会設置会社をベースに任意の指名委員会・報酬委員会を設置する機関設計としています。

当社は、保険持株会社として重要な業務執行の決定を取締役会で行っており、社外取締役の知見を活用することで、質の高い意思決定を行っていること、監査等委員会が内部監査部門を活用した組織的監査を行っていることおよび指名委員会・報酬委員会の審議に基づき役員の指名・報酬を決定しており、決定過程の透明性を確保していることから、こうした体制が現時点では最適と判断しています。

また、当社はコーポレートガバナンス・コードの各原則（プライム市場向けの原則を含む）について、すべて実施しています。引き続き、コーポレートガバナンスの充実に向けた取組みを継続してまいります。

[東京海上ホールディングス コーポレートガバナンス体制](#)

[東京海上ホールディングス コーポレートガバナンス体制を支える仕組み](#)

[東京海上ホールディングス コーポレートガバナンス報告書](#)

<ESG 推進に向けた役員報酬>

東京海上グループにとってサステナビリティ、ESGに対する取組みは当社の事業目的そのものであり、事業を通じてさまざまな社会課題を解決することで、結果として当社も持続的な成長を実現できると考えています。ESGの取組みをより一層進めていくためには、役員報酬ガバナンスのなかで、取組みの達成度をインセンティブとして報酬に反映させる等も必要ではないかとの認識のもと、報酬委員会において、ESGの取組み成果を業績連動報酬に反映させることの是非などを、継続的に議論してまいりました。

その結果、これまでも各役員の個人業績における目標設定などを通じて、適切なインセンティブを付与していくことで、役員報酬との連動を図る仕組みとしておりましたが、2022年度からは会社業績報酬を決定するKPIの中に「社員エンゲージメント指標」「サステナビリティ戦略に係る指標」を導入し、業績連動報酬に反映させる仕組みを構築いたしました。また、2023年度には、社員へのエンゲージメントとサステナビリティの更なる推進を目的として、非財務指標の構成比を増加させました。

今後も、サステナビリティ戦略をめぐる社内議論の進展や、マーケットにおける非財務指標の評価方法の成熟・確立の動向などを踏まえ、継続的なレベルアップを図り、インセンティブ・アカウンタビリティの高位均等の実現をめざしてまいります。

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
- 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス**
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

■グループ体経営を通じたガバナンスの強化

当社は、機能別チーフオフィサー制、グローバル委員会などを通じて、グローバルな専門性・知見を活用し、グループの経営課題を解決しています。

主な経営の重要事項	主なグローバル委員会等	委員長等
ERM	ERM Committee	CFO (Financial)
M&A	International Executive Committee	海外事業統括
保険引受	Global Retention Strategy Committee	CRSO (Retention Strategy)
リザービング	International P&C Reserving Actuary Committee	Chief International Actuary
資産運用	Investment Officers' Roundtable	CIO (Investment)
リスク管理	International Risk Committee	CRO (Risk)
IT セキュリティ デジタル	Global IT Committee Digital Roundtable	CITO (Information Technology) CISO (Information Security) CDO (Digital)
サステナビリティ	Sustainability Committee	CSUO (Sustainability)
ダイバーシティ	Diversity Council	CDIO (Diversity & Inclusion)
内部監査	International Internal Audit Committee	International Head of Internal Audit

14.2.3 内部統制

■内部統制システム

当社は、「内部統制基本方針」を定め、これに沿ってグループ会社の経営管理、コンプライアンス、リスク管理、内部監査等を含むグループ全体の内部統制システムを整備しています。また、態勢整備・運用状況のモニタリングを行い、その結果を監査等委員会および取締役会において確認しています。さらに、モニタリングの結果を踏まえて、内部統制システムの強化および改善に継続的に取り組んでいます。これらの仕組みのもと、監査等委員会は、監査の実効性を確保するため、内部監査部門および内部統制システムを活用した組織的監査を行います。

[東京海上ホールディングス 内部統制基本方針](#)

[東京海上グループの内部統制システム](#)

14.3 コンプライアンス

東京海上グループでは、「法令および社内ルールを遵守し、社会規範にもとることのない、誠実かつ公正な企業活動を遂行すること」をコンプライアンスと定義し、その徹底を図っています。

当社は、「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」および「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」を定め、これに沿ってグループ全体のコンプライアンス態勢を整備しています。また、グループ内の徹底状況を定期的にモニタリングするほか、グループ会社からコンプライアンスに関する重要事項について報告を受け、取締役会や経営会議、監査等委員会等で審議するとともに、必要に応じてグループ会社を指導・支援するなど、グループ全体としての態勢を構築しています。

グループ会社は「東京海上グループ コンプライアンスに関する基本方針」等に基づき、主体的にコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。また、各々の事業内容に適したコンプライアンス態勢を構築するとともに、その徹底状況やコンプライアンスに関する重要事項について、当社に報告しています。

[東京海上ホールディングス コンプライアンス](#)

[東京海上グループ コンプライアンス行動規範](#)

14.3.1 コンプライアンス態勢

東京海上グループでは、取締役会委員会である監査等委員会にて、コンプライアンス（贈収賄・腐敗防止を含む）に関する態勢整備・運用状況のモニタリング結果について審議し、取締役会による監督が行える態勢を整備しています。

グループ各社において発覚した「重大なコンプライアンス関連事案」は、当社のグループ法務コンプライアンス総括（Group Chief Legal and Compliance Officer、CLCO）指揮のもと、適切な対応を行うほか、取締役会に報告されます。

また、当社の法務コンプライアンス部は、贈収賄等の腐敗防止に関する統括部署として、グループ対応方針を定めています。グループ法務コンプライアンス総括（CLCO）が、その管理・監督に責任を負っています。

[東京海上グループのコンプライアンス態勢](#)



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インベーティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.3.2 コンプライアンス態勢の取組み (コンプライアンス・マニュアル、研修、評価・改善活動)

当社が策定した「東京海上グループ コンプライアンス基準」に基づき、当社およびグループ会社は、自社のコンプライアンス・マニュアルを策定し、役職員に周知しています。コンプライアンス・マニュアルには、各社のコンプライアンスの考え方(コンプライアンス行動規範等を含む)、コンプライアンスの推進態勢とともに、問題を発見したときや、お客様の声を受け付けたときの対応等が明示されています。

東京海上グループでは、コンプライアンスに対する意識を醸成するとともに、担当業務に必要とされるコンプライアンスに関する知識を定着させるため、贈収賄の禁止等の腐敗防止や倫理基準等の役職員が遵守すべき法令および社内ルール等に関する研修を、全従業員(パートタイム、派遣を含む)を対象に、各グループ会社ごとにリスクベースで定期的実施しています。また、グループの倫理基準や腐敗防止方針等を含めたすべての業務を対象として、毎年リスク評価を行い、リスクベースで内部監査を実施しています。

また、コンプライアンス徹底のための各種施策の効果について、グループ会社における自主的な点検や当社およびグループ会社の内部監査などによりモニタリングしています。

14.3.3 ホットライン制度（内部通報制度）

コンプライアンス違反またはそのおそれのある事案(腐敗問題、労働人権や労務問題、独占禁止法などの保険業法以外の各種法令に関する問題を含む)について、職制を通じた通常の報告ルートにより報告することが適当でないケースに備えるため、社内外に各種のホットライン(内部通報窓口)を設置し、24時間365日、グループ各社の役職員からの報告・相談を受け付けています。海外のグループ会社からは、主要18言語で報告・相談を受け付けています。ホットラインの運営上は、報告・相談を理由とした、当該役職員本人や調査に協力した者に対する不利益な取扱いを決して許さないことを規程等に明記し徹底するとともに、報告・相談に関する秘密についても厳重に管理しており、匿名通報にも対応しています。また、これらのホットラインは、グループ各社において各種媒体を通じて、周知を行っています。

2025年度のグループにおける報告・相談受付件数は680件(対前年比175%)*でした。内部通報の受付状況については、取締役会に半期ごとに報告を行っています。これらの報告・相談については、適切に調査対応を行うとともに、コンプライアンス違反等が確認された場合には是正・再発防止策を実施しており、不正の未然防止、早期発見・是正につながっています。

*: 2025年度の報告・相談受付件数のうち、ハラスメント等の人権侵害に関する件数(調査の結果、問題が確認されなかったものを含む)は179件です。

14.3.4 腐敗防止の取組み

東京海上グループは、2004年に「東京海上グループサステナビリティ憲章」を定め、「常に高い倫理観を保ち、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスを徹底します」とし、国際規範に則った公正な事業慣行の推進(腐敗防止を含む)に取り組んでいます。そして2015年から「国連グローバル・コンパクト(UNGC)」の趣旨に賛同し、人権、労働、環境、腐敗防止に関する10原則に基づいた取組みを推進しています。腐敗防止は、“Good Company”をめざすための取組みであり、サステナブルな未来づくりのために必要不可欠です。

贈収賄等の防止に関する具体的な取組みとしては、「東京海上グループ コンプライアンス行動規範」に、公務員またはこれに準じる者への不正な接待・贈答・便宜の供与その他の利益の供与を行わない旨を示すとともに、「東京海上グループ 贈収賄等の防止に関する方針」に基づき、国内外のグループ会社は、贈収賄(慈善事業への寄付やスポンサーシップを含む)等を防止するための管理体制の整備やルール制定等に取り組んでいます。

そのなかでは、会社の経費が贈収賄に流用されることを防ぐため、会計記録の正確な作成と保持、事前承認、そして事後報告のプロセスをグループ各社が導入しています。



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
- 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス**
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.3.5 反社会的勢力等への対応

東京海上グループでは、グループ会社が反社会的勢力に対して連携して統一的に対応できるよう、「東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する方針」を定め、その基本的考え方および「反社会的勢力等からの被害を防止するための基本原則」に基づく取組みを推進しています。

東京海上グループ 反社会的勢力等への対応に関する方針（抜粋）

<基本的考え方>

第4条 東京海上グループは、良き企業市民として公正な経営を貫き広く社会の発展に貢献するため、反社会的勢力等との関係の遮断および不当要求等に対する拒絶を経営理念の実践における基本的事項として位置づけ、反社会的勢力等に対して、弁護士や警察等とも連携して、毅然とした姿勢で組織的に対応することに努める。

<反社会的勢力等からの被害を防止するための基本原則>

① 組織としての対応

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

② 外部専門機関との連携

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

③ 取引を含めた一切の関係遮断

反社会的勢力等とは、業務上の取引関係（提携先を通じた取引を含む）を含めて、一切の関係を持つことのないよう努める。また、反社会的勢力等からの不当要求等は拒絶する。

④ 有事における民事と刑事の法的対応

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

⑤ 裏取引や資金提供の禁止

反社会的勢力等からの不当要求等が、東京海上グループの各社の不祥事を理由とする場合であっても、事案を隠蔽するための裏取引は絶対に行わない。また、反社会的勢力等への資金提供は、リベート、利益上乗せ、人の派遣等、いかなる形態であっても絶対に行わない。

14.3.6 マネー・ローンダリング等の防止

「東京海上グループ マネー・ローンダリング等の防止に関する方針」を定め、東京海上グループ全体で、マネー・ローンダリング、テロ資金供与および大量破壊兵器の拡散金融の防止に努めています。

東京海上グループ マネー・ローンダリング等の防止に関する方針（抜粋）

<基本的考え方>

第4条 東京海上グループは、グローバルに事業を展開する企業集団として国際社会での責務を果たすべく、自らの行う業務がマネロン等に利用されないことがないよう努める。

<マネロン等の防止に係る管理態勢の整備>

第5条 東京海上グループは、本方針に基づき、グループ全体として一貫性のあるマネロン等の防止に係る管理態勢を整備する。

2. 本方針を徹底するための組織体制は、以下の通りとする。

- (1) 東京海上HDは、東京海上グループ全体のマネロン等の防止に係る活動を統轄する部署を法務コンプライアンス部とし、同部担当の業務執行役員を同活動の統轄責任者とする。
- (2) 要態勢整備会社は、自社のマネロン等の防止に係る活動を統轄する部署を設置するとともに、同活動を統轄する役員を任命する。

3. 東京海上HDおよび要態勢整備会社は、本方針に基づき、自らの役割を遂行するために必要な、方針・規程等の策定、組織体制の整備、評価・改善等のマネロン等の防止に係る管理態勢を整備する。

14.3.7 適正な税務申告等への対応

東京海上グループは、経理に関する基本方針および財務報告に係る内部統制に関する基本方針を定め、当社の連結財務状態およびグループ会社の財務状態等を把握し、株主・監督官庁に対する承認・報告手続および税務申告等を適正に実施するための体制を整備しています。

税務コンプライアンスに関しては、適正な納税は企業の社会的責任であること、国際課税の枠組強化が急速に進展していることなどを踏まえて、以下のグローバルタックスポリシーに則り、グループ全体で透明性の高い適正な税務申告に取り組んでいます。

🔗 東京海上グループ グローバルタックスポリシー



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

▶ 事業戦略・資本政策

▶ サステナビリティ経営

▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

- 1. 8つの重点領域の進捗状況
- 2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
- 3. ステークホルダーエンゲージメント
- 4. イニシアティブへの参画
- 5. 国際的対話と連携による社会への貢献
- 6. サステナビリティ関連方針
- 7. 気候変動対策の推進
- 8. 自然の豊かさを守る
- 9. 災害レジリエンスの向上
- 10. 健やかで心豊かな生活の支援
- 11. 人と多様性の尊重
- 12. インベーティブなソリューションの提供
- 13. 未来世代の育成支援
- 14. **誠実かつ透明性の高いガバナンス**
- 15. 企業市民活動
- 16. 社会的価値の定量化
- 17. サステナビリティデータ集

▶ Climate & Nature

▶ 人的資本戦略

▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

■国・地域別の納税額(2024年度)

(単位:億円、人)

国	経常収益	税引前当期純利益	発生税額	納付税額	従業員数	主要子会社	事業内容
日本	45,018	9,490	2,339	514	36,633	東京海上日動火災保険株式会社	国内損害保険事業
						日新火災海上保険株式会社	国内損害保険事業
						東京海上ダイレクト損害保険株式会社	国内損害保険事業
						東京海上日動あんしん生命保険株式会社	国内生命保険事業
						ID&E ホールディングス株式会社	ソリューション・その他事業
米国	30,605	4,213	1,306	1,090	10,858	Tokio Marine North America, Inc.	海外保険事業
						Philadelphia Consolidated Holding Corp.	海外保険事業
						Delphi Financial Group, Inc.	海外保険事業
						HCC Insurance Holdings, Inc.	海外保険事業
						Privilege Underwriters, Inc.	海外保険事業
英国	3,725	1,416	191	282	1,644	Tokio Marine Kiln Group Limited	海外保険事業
ブラジル	3,795	521	152	150	2,424	Tokio Marine Seguradora S.A.	海外保険事業
タイ	1,383	137	18	31	2,678	Tokio Marine Safety Insurance (Thailand) Public Company Limited	海外保険事業
その他の国・地域	6,110	107	156	142	6,037	Tokio Marine Asia Pte. Ltd.	海外保険事業
						Tokio Marine Life Insurance Singapore Ltd.	海外保険事業
						Tokio Marine Insurans(Malaysia) Berhad	海外保険事業
連結調整等	(6,238)	(1,383)	-	-	-		
合 計	84,401	14,502	4,164	2,211	60,274		

※ 国・地域別の情報は、国別報告書の集計方法に準拠しております。

■安定的な税務業務遂行のための取組み

グループ全体で安定的な税務業務を遂行するために、対面またはリモートでの集合形式で、グループ各社の税務責任者に国際課税の基準に係る留意点や主要国の税制改正に関する情報共有等を行う会議を定期的に開催しています。

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.4 リスクベース経営(ERM)

14.4.1 リスクベース経営(ERM*)のフレームワーク

当社グループでは、中期経営計画を推進していくための経営基盤として「リスクベース経営(ERM)」に取り組んでいます。具体的には、「リスク」「資本」「利益」の関係を常に意識し、リスク対比での「資本の十分性」や「高い収益性」を実現することにより、企業価値の持続的な拡大を図っていきます。

*: Enterprise Risk Management

14.4.2 東京海上グループのERM態勢

当社グループを取巻くリスクは、グローバルな事業展開の進展や経営環境の変化などを受けて、一層多様化・複雑化してきています。また、不透明感が強く、変化の激しい昨今の政治・経済・社会情勢においては、新たなリスクの発現やその予兆をフォワードルッキングに見通し、適切に対応しなければなりません。こうした観点から、当社ではリスク軽減・回避などを目的とした従来型のリスク管理にとどまらず、リスクを定性・定量の両面のアプローチから網羅的に把握しています。

加えて、ERM態勢の一層の強化に向けた取組みを継続しており、例えば、サイバーリスクなど定量化が困難なリスクも含めたリスク評価の更なる高度化や、再保険スキームの見直しも含めた自然災害リスク管理の強化等に取り組んでいます。

14.4.3 定性的リスク管理

定性的リスク管理においては、環境変化などにより新たに現れてくる「エマージングリスク」を含めたあらゆるリスクを網羅的に把握して経営に報告する態勢としており、グループを取巻くリスクについて随時経営レベルで論議を行っています。こうして把握したリスクについて、経済的損失額や発生頻度といった要素だけでなく、業務継続性やレピュテーションの要素も加えて総合的に評価を行い、グループ全体またはグループ会社の財務の健全性、業務継続性などに極めて大きな影響を及ぼすリスクを「重要なリスク」として特定しています。特定した重要なリスクについては、後述する定量的リスク管理プロセスにより資本の十分性を検証するとともに、リスク発現前の制御策およびリスク発現後の対応策*を策定し、PDCA管理を行っています。

*: リスク発現前の制御策としてマーケット環境や規制動向も踏まえたモニタリングやリスクの集積管理などを、リスク発現後の対応策としてマニュアル(事業継続計画を含む)整備や模擬訓練などを実施しています。

▶2026年度のエマージングリスク

エマージングリスク／シナリオ	対応例
① 脱炭素・自然共生社会への不適切な対応（気候・自然関連移行リスク） ○脱炭素・自然共生社会への移行に乗り遅れた投資先企業の企業価値が下落し、東京海上グループの保有資産の価値も下落する ○脱炭素・自然共生社会への東京海上グループの取組みが社会から不適切とみなされ、レピュテーションを毀損する	・電力・エネルギーセクターとの取引に専門性を有する一部のグループ会社において、石炭を主業とする企業への保険引受・ファイナンス提供を厳格化している ・東京海上スマートGXやTokio Marine GX等、新たな脱炭素技術に関連する保険商品・リスクコンサルティングサービスを提供する新会社を設立するとともに、ID&Eによる自然関連リスクのコンサルティング等、自然資本関連ソリューションを提供している
② 地球温暖化、自然資本・生物多様性の喪失（気候・自然関連物理的リスク） ○地球温暖化や自然資本・生物多様性の喪失の進行により自然災害の激甚化等が進み、短期的にも長期的にも保険金支払が増大する	・当社ポートフォリオにおける自然資本・生物多様性の観点で、重要セクターのひとつである自動車セクターのバリューチェーン分析を実施している ・分析を通じて、当社の自然資本・生物多様性のリスク・機会を特定し、Climate & Nature Reportへ開示している
③ ビジネスパートナーリスク ○企業活動に対するバリューチェーン全体を見渡した責任・期待が高まっているなか、業務提携・委託・協業先において、不祥事や事故が発生し、当社の事業継続やレピュテーションに重大な影響が生じる	・「責任ある調達のためのガイドライン」を定め、基本的な考え方をグループ内へ周知したうえで、ビジネスパートナーにも取組みへの協力を促している ・外部委託先やビジネスパートナー選定における経済安全保障に関する観点を整理のうえ、各社での取組みを推進している
④ 事業ポートフォリオの拡大・変遷に伴う経営管理リスク ○グループ会社に対して、業態・規模・地域性等に即した最適な経営管理を行えず、当該グループ会社で大規模な不適正事案が発生し、業績が悪化するとともに、当社が経営責任を問われる	・ソリューション事業の新たな取組みについては、経営支援チームを組成して内部統制の態勢整備を行うとともに、PoC(実証実験)を通じてリスクの抑制を図っている。 ・ソリューション事業の買収案件に関しては、PMI(Post Merger Integration)チームを編成して買収先の実態を把握したうえで、内部統制の整備や当社における経営管理態勢の構築を行っている
⑤ グローバルな人権尊重対応の遅れ ○人権尊重に関する東京海上グループの取組みが社会から不適切とみなされ、レピュテーションを毀損する	・当社事業に関係する主要なステークホルダーの人権課題に対するリスクを特定した「人権リスクマップ」を作成し、第三者の視点に基づく分析等も踏まえて更新している ・「ビジネスと人権に関する有識者ダイアログ」を開催し、外部有識者から実務面の課題について助言を得ている



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

▶ 事業戦略・資本政策
▶ サステナビリティ経営

▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
- 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス**
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

▶ Climate & Nature
▶ 人的資本戦略
▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

▶2026年度の重要なリスクと主な想定シナリオ

重要なリスク／シナリオ	対応例
①経済・金融危機 ○リーマンショック級の世界金融危機、地政学リスクや大規模災害等に起因する金融・資本市場の混乱等により、東京海上グループの保有資産の価値が下落する ○政府への信認毀損による日本国債暴落、ハイパーインフレーション等により、東京海上グループの保有資産の価値が下落する	<経済的影響への対応> ・地政学リスク等の市場への影響を調査する ・信用リスク集積管理等により、エクスポージャーをコントロールする ・ストレステストを行い、資本十分性や資金流動性を確認する。 ・金融危機のアクションプランを整備する
②巨大地震 ○首都直下地震、南海トラフ巨大地震、米国における大規模地震が発生し、人的・物的被害が甚大となり、東京海上グループの事業を含む社会や経済活動が停滞するとともに保険金支払が多額になる	<経済的影響への対応> ・リスクの集積を含めて適切にリスクを評価し、お客様のニーズに沿った商品の開発を行いつつ、リスクに見合った引受け、リスク分散および再保険手配を行うことで利益の安定化を図る。 ・②、③および⑤はストレステストを行い、②および⑤については資本十分性や資金流動性を、③については資金流動性を確認する。
③巨大風水災・セカンダリーペリル（含む気候関連物理的リスク） ○巨大台風や集中豪雨の発生や、雷災、森林火災、洪水等のセカンダリーペリルの多発により、物的被害が甚大となり、東京海上グループの事業を含む社会や経済活動が停滞するとともに保険金支払が多額になる	<事業継続への影響やレピュテーションへの対応> ・危機管理態勢や事業継続計画等を整備し、有事訓練により実効性を確認する
④火山噴火 ○富士山噴火等が発生し、降灰等により物的被害が甚大となり、東京海上グループの事業を含む社会や経済活動が停滞するとともに保険金支払が多額になる	
⑤新ウィルスのまん延 ○致死率の高い感染症がまん延し、保険金支払が多額になる	
⑥インフレーション ○原材料費の高騰や世界的な物価の急激な上昇等により、保険金支払単価が上昇し、リスクに見合った商品改定や再保険調達ができず保険引受利益が減少する	<経済的影響への対応> ・インフレーションの保険商品への影響を分析し、リスクに見合った商品改定や引受けを行うとともに、合理的な条件で再保険を調達する
⑦サイバーリスク ○多くの東京海上グループの顧客やそのサプライチェーンがサイバー攻撃を受け、保険金支払が多額になる。 ○東京海上グループや外部委託先のシステムがサイバー攻撃を受け、事業活動の停止による利益の減少や情報漏えいによるレピュテーションの毀損が発生する	<経済的影響への対応> ・リスクの集積を含めて適切にリスクを評価し、お客様のニーズに沿った商品の開発を行いつつ、リスクに見合った引受け、リスク分散および再保険手配を行うことで利益の安定化を図る。 <事業継続への影響やレピュテーションへの対応> ・危機管理態勢や事業継続計画等を整備し、有事訓練により実効性を確認する。 ・外部委託管理に関する施策の展開やサイバーセキュリティ態勢の整備を行う。

重要なリスク／シナリオ	対応例
⑧法令・規制への抵触／コンダクトリスク ○保険業法、競争法（独占禁止法、不正競争防止法等）、個人情報保護、マネー・ローンダリング防止、米中対立やウクライナ戦争に関連した経済制裁強化等に関する規制等に抵触し、行政処分、罰金等を科されるとともに、レピュテーションを毀損する ○業界・企業慣行と世間の常識の乖離や重要法令への意識・知識不足、健全な企業文化の醸成・浸透の不十分さ等により、顧客に不利益が発生すること、東京海上グループの取組みが社会から不適切とみなされることにより、レピュテーションを毀損する	<事業継続への影響やレピュテーションへの対応> ・グループ会社の法令遵守状況をモニタリングし、態勢整備に向けた支援を行う ・国内外の社会環境、行政機関の動向、法令規制改正等を把握し、必要な対策を講じる ・従業員の意識や行動に関する調査について、設問を見直すとともに、好取組事例の収集や展開を行い、東京海上グループの取組みを改善する
⑨重要情報の漏えい・不正取得 ○従業員による他社の重要情報の不正取得や東京海上グループの保有する個人情報等の重要情報の不正持出し等により重大な情報漏えいが発生し、お客様からの信頼を失い、レピュテーションを毀損する ○東京海上グループや外部委託先の従業員によるAIの不適切利用により重大な情報漏えいが発生し、お客様からの信頼を失い、レピュテーションを毀損する	<事業継続への影響やレピュテーションへの対応> ・情報セキュリティや情報保護について、各社の運用状況をモニタリングし、グループとして必要な支援を行う。 ・情報セキュリティ研修等の従業員のセキュリティ意識・知識向上に向けた対策を行う ・AIやデータの利活用に関するグループ共通のルール、AIガバナンス基盤の整備等を通じて、当社やグループ会社の態勢整備を行う
⑩AI／データガバナンスの不足 ○AIやデータの利活用を進めるなかで、脆弱性・誤情報の出力や倫理上の課題等を適切に管理できないことにより、訴訟やレピュテーションの毀損が発生する。または、生産的な事業活動が阻害される	<事業継続への影響やレピュテーションへの対応> ・AIやデータの利活用に関するグループ共通のルール、AIガバナンス基盤の整備等を通じて、当社やグループ会社の態勢整備を行う
⑪地政学リスク ○国家間の対立が軍事衝突に発展し、人的・物的被害が甚大となり、東京海上グループの事業を含む社会や経済活動が停滞する ○国際秩序の乱れにより事業環境が悪化し、東京海上グループの事業を含む社会や経済活動が停滞する	<事業継続への影響やレピュテーションへの対応> ・危機管理態勢や事業継続計画等を整備し、有事訓練により実効性を確認する (経済的影響への対応は上記①に記載) ・情報収集や外部専門家の知見も活用し、適切な状況把握や将来予測を行う
⑫ビジネスモデル変革に伴うリスク ○デジタルトランスフォーメーションやAIの進化等に対しビジネスモデルの変革が遅れることにより、東京海上グループの競争優位性が失われ、収入保険料や利益が大きく減少する ○保険業界の構造変化に対応するために進めるビジネスモデル変革において、対応の不備により顧客や代理店から理解・支持を十分に得られず、レピュেশヨナルリスクが顕在化し、企業価値を毀損する	<経済的影響への対応> ・デジタル・AIの活用に関する重点領域を選定し、集中的に投資することで、競争優位性を確保する <事業継続への影響やレピュテーションへの対応> ・新たなビジネスモデルについて丁寧に説明を行い、理解を高める
⑬当社事業におけるディスラプション ○革新的な新規参入者、モビリティ産業の構造転換等により、当社事業領域でのディスラプションが発生し、東京海上グループのビジネスモデルの競争優位性が失われ、収入保険料や利益が大きく減少する	<経済的影響への対応> ・モビリティ産業の構造転換を見据えた中長期的な事業戦略を構築する ・デジタル保険販売を進めてノウハウを蓄積し、販売モデルを構築する ・保険に留まらないソリューション事業の確実な成長に向けた取組みを展開する
⑭システム障害 ○当社グループ会社や外部委託先等のシステムに障害等が発生して長期間停止することにより、事業継続に重大な影響が生じるとともに、レピュেশヨナルリスクが顕在化し、企業価値を毀損する	<事業継続への影響やレピュテーションへの対応> ・ITガバナンスを確保するための具体的な運営指針を定めた基準に基づき、グループ会社の管理態勢整備を支援するとともに、リスクの高い開発プロジェクトを特定し、リスクの程度に応じた支援を実施する

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

▶ 事業戦略・資本政策

▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

- 8つの重点領域の進捗状況
- 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
- ステークホルダーエンゲージメント
- イニシアティブへの参画
- 国際的対話と連携による社会への貢献
- サステナビリティ関連方針
- 気候変動対策の推進
- 自然の豊かさを守る
- 災害レジリエンスの向上
- 健やかで心豊かな生活の支援
- 人と多様性の尊重
- イノベティブなソリューションの提供
- 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
- 企業市民活動
- 社会的価値の定量化
- サステナビリティデータ集

▶ Climate & Nature

▶ 人的資本戦略

▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.5 災害への対応

■災害に関する基本方針（東京海上日動）

東京海上日動は、地震や台風などの自然災害が発生した場合、被災地はもちろん被災地以外でも、保険事故の受付、保険金・満期返れい金等のお支払い、保険契約締結等、損害保険会社としての重要業務を継続する社会的責任を担っています。

このため、災害に関する事業継続計画における基本方針を次の2点と定め、事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）を策定しています。

 [災害に関する事業継続計画書（要約版）](#)（PDF/204.4KB）

< 災害に関する事業継続計画における基本方針 >

災害発生時の対応について以下の基本方針を定めています。

① 社員の行動原則

災害発生時において、企業および個人としての社会的責任を果たす観点も含め、社員の行動原則（行動の優先順位）を以下のとおりとします。

- (1) 生命の安全確保
社員、家族、来店されているお客様や代理店等の生命の安全確保を図ります。
- (2) 地域社会の安全確保への協力
地域社会の安全確保に最大限の協力を行います。
- (3) 重要業務の継続（事業継続）
重要業務の継続に向けた対応を行います。

② 事業継続に対する基本方針

災害発生時においては、次の3つの業務を重要業務とし、リソース（要員、資金ほか）を必要に応じて振り替え、これらの重要業務の継続を最優先します。

- ・保険事故受付業務
- ・保険金、満期返れい金等の支払い業務
- ・保険契約締結業務

■首都圏被災時の保険金お支払いに関する態勢の構築

東京海上日動では、大規模地震や台風による大規模水害などの自然災害により首都圏が被災し、特に本店が使用できない状況となった場合には、関西地区で事故受付業務を担います。そして、関西地区を含めた全国の複数の拠点にバックアップオフィスを設置し、事故受付以降の立会業務を除く損害サービス対応を全店で実施いたします。

被災地である首都圏においては、本店災害対策本部内に損害サービス本部を設置するとともに、1都3県を担当する損害サービス部を中心に、立会サテライトオフィスを設置し、全国から応援社員を受け入れのうえ、立会業務を中心とした被災地でのお客様対応を担います。

上記のバックアップオフィスや立会サテライトオフィスを設置予定の場所においては、首都圏被災時に速やかな損害サービスを提供するために必要なインフラを事前に整備するなど、有事における損害サービス体制を整えています。大規模地震発生時には、被災地である首都圏の地震以外の事故についても、事前に定めた全国の損害サービス拠点にて分担して対応を行います。

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える 戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インベーティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.6 情報セキュリティ

当社は、法務コンプライアンス部の担当役員(常務執行役員)を情報管理統括責任者、法務コンプライアンス部をグループ全体の情報セキュリティ統括部署とし、グループ各社に情報セキュリティ統括部署を設置して、実効性のある情報セキュリティ(プライバシーを含む)管理態勢の構築に努めています。また、取締役会が情報セキュリティに関する執行を監督しています。

14.6.1 情報セキュリティ管理に関する方針・規程など

当社は、個人情報や機密情報など(以下「情報資産」)の重要性に鑑み、東京海上グループの業務の適切性および信頼性を確保するために、「東京海上グループ 情報セキュリティ管理に関する方針」を定め、東京海上グループ各社の業態、規模、所在地等に応じた適切な方法で情報セキュリティ管理を実施しています。

東京海上グループ各社は、「東京海上グループ 情報セキュリティ管理に関する方針」に基づき、情報セキュリティ管理を統轄する部署の設置や方針・規程などの策定を行っています。また、情報漏えい・消失・不正利用などの各種情報漏えいリスクから情報資産を守り、その情報資産の機密性を確保し、必要な時に利用することができるように管理しています。なお、当社は、グループ会社に対して情報セキュリティ管理について定期的にモニタリングを実施し、必要な態勢整備や情報提供を行っています。

プライバシーポリシー〈東京海上グループ プライバシーポリシー〉（抜粋）

東京海上グループ(以下「当グループ」といいます)は、お客様の信頼をあらゆる活動の原点に置き、企業価値を永続的に高めていくことを目指しています。

このような理念のもと、個人情報の保護に関する法律、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その他の法令・ガイドラインを遵守して、お客様の個人情報、個人番号および特定個人情報(以下、個人番号および特定個人情報を総称して「特定個人情報等」といいます。)を適正に取り扱うことが弊社の社会的責務であると認識し、グループ全体の個人情報保護の統括責任者を置き、次のとおりグループ プライバシーポリシーを定め、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の個人情報・特定個人情報等の保護に万全をつくしてまいります。

1.当グループでは、適法かつ公正な手段によりお客様の個人情報および特定個人情報等を取得します。また、法令に定める場合を除き、お客様の個人情報および特定個人情報等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いたします。特定個人情報等について、法令で定められた範囲(社会保障、税、災害対策の3分野)内でのみ利用目的を定め、利用いたします。

2.当グループでは、法令に定める場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなく、お客様の個人情報を第三者に提供することはありません。特定個人情報等については、法令で定める場合を除き、第三者に提供しません。また、グループ会社および提携先企業との共同利用も行いません。また、法令に定める場合を除き、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、個人データを第三者から取得する場合には当該取得に関する事項について確認・記録します。

3.当グループでは、お客様の個人情報および特定個人情報等の漏えい、滅失もしくはき損または不正アクセス等の防止に努め、適切な安全管理措置を実施すると共に、正確かつ最新の内容に保つとともに、不要になったときは、遅滞なく消去するように努めます。万一不正アクセス等が発生した場合には、速やかなる是正措置を実施いたします。また、外部にお客様の個人情報および特定個人情報等の取扱いを委託する場合には、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

4.当グループでは、お客様の保有個人データおよび特定個人情報等について、ご本人から開示・利用停止・消去・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。また、お客様の個人情報および特定個人情報等の取扱いに関するご意見・お問い合わせ等を承ります。

5.当グループでは、お客様の個人情報および特定個人情報等が適切に取り扱われるよう、業務に従事している者の監督・指導・教育を徹底します。

6.当グループでは、個人情報保護のための社内体制や取組み方法につき、継続的に見直しを行い、改善に努めます。

 東京海上グループ プライバシーポリシー

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



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.6.2 情報セキュリティの取組み

■ 情報セキュリティ管理態勢

東京海上グループは、「東京海上グループ 情報セキュリティ管理に関する方針」に基づき、情報漏えいを防止するため、情報セキュリティ管理ルールを徹底しています。特に、お客様の個人情報や機密文書の施錠管理、文書等の社外持ち出しの制限、電子情報の暗号化やパスワード設定などの物理的・技術的安全管理措置を各社で講じています。なお、東京海上日動では社内イントラネット端末のシンクライアント化*を実施。個々の端末にハードディスクを持たず、サーバー側でデータを集中的に管理・運用することによりセキュリティ強化を図っています。

*: 利用者一人ひとりのPC環境(クライアントOSやアプリケーション)をサーバーに集約して稼働させる方式

■ 外部認証の取得

東京海上グループでは、東京海上グループの主要事業会社(東京海上日動、東京海上日動あんしん生命等)の情報システムを管理・運用している東京海上日動システムズが情報セキュリティに関する外部認証として、「情報セキュリティマネジメントシステム適合性評価制度 (ISMS)」等の認証を取得しています。これらの成果は、個人情報保護のための取組みが認められたものであり、今後も継続的な改善を行い、一層の管理体制強化を図っていきます。

- ・社名: 東京海上日動システムズ㈱
- ・適用規格: ISO/IEC 27001: 2022 , JIS Q 27001: 2023
- ・適用範囲: ITインフラサービス本部が提供する、東京海上グループにおける情報システムのシステム運行、およびそれに対するITサービス管理
- ・認証登録番号: IS 508253
- ・初回認証登録日: 2006年8月24日

■ 情報漏えい等のインシデント発生時の対応

東京海上グループでは、情報漏えい等のインシデント(サイバーセキュリティインシデントを含む)が発生した場合、情報セキュリティ管理マニュアル等に則り、迅速に対応することとしています。

<東京海上日動 個人情報に関するお客様の声受付件数>

2023年度: 249 2024年度: 318 2025年度: 313

2025年度の内訳	受付件数
漏えい・紛失に関するもの	174
安全管理体制に関するもの	38
漏えい時の対応に関するもの	13
その他に関するもの	88
合 計	313

<是正措置>

東京海上グループの社員は、コンプライアンス違反またはそのおそれのある事案(個人情報の漏えいに関する事案を含む)があった際は社内外のホットラインを利用し報告することができます。東京海上グループは、法令、行動規範、社内規程への違反が疑われる場合には厳正かつ公正に調査します。また、法令、行動規範、その他の社内規程に違反する行為が判明した場合、違反者は雇用契約および就業規則で定める基準および要件に基づき、解雇を含む懲戒処分の対象となる場合があります。

■ 情報セキュリティ監査

東京海上グループの情報セキュリティ(サイバーセキュリティを含む)を含めたすべての業務を対象として、毎年リスク評価を行い、リスクベースで内部監査を実施しています。

■ 情報セキュリティに関する教育および点検

情報セキュリティに関する意識向上と適切な管理を促進するため、従業員および代理店に対し、定期的な教育・点検を実施しています。お客様情報を取り扱う東京海上日動では、すべての社員および常駐スタッフを対象に年一回情報セキュリティ研修を実施し、e-Learningシステムによる受講状況の確認を行っています。



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.7 サイバーセキュリティ

当社グループでは、サイバーセキュリティを経営の重要課題のひとつとして認識し、グループ基本方針を掲げながら経営のリーダーシップのもと、グループCISOを統括とし、国内外グループ一体で管理態勢の整備を行っています。またITに専門性を持つ社外取締役も参加する取締役会における、年間複数回の報告・論議を通し、対応状況や管理態勢の有効性について監督しています。

具体的には、ISO 27001やNIST SP800等のグローバルな標準フレームワークや標準アーキテクチャを採用の上で対策を推進しています。当社グループにおける基本的な考え方、遵守基準は人・プロセス・技術の観点から定められており、常時の監視、ログ分析、定期的な脆弱性スキャン、侵入テスト、リスク評価などを公的認証^{*1}を得たプロセスのもとで実施しています。さらに、ここから検出された課題に対しては、グループ各社のリスク量、社内外から得たインテリジェンス、新技術の適用を勘案しながら改善計画を策定・実行するPDCAサイクルを回すことで、年々高度化・巧妙化するサイバー攻撃を予防・検知・対応しています。なお、昨今フロンティアAI等の進展により、未知の脆弱性を使った高度な攻撃を行うリスクが高まっていますが、当社ではこれらリスクに対しても短期・中長期の両面から備えを進めております。

また、当社グループCSIRT^{*2}のもと、グループ全体を北米、欧州、日本/アジアから成る3リージョンで編成し、高いレベルで組織の集約化と技術・プロセスの標準化を進めています。各リージョンは、日々のセキュリティ監視やサイバー演習（関係者を中心に年に複数回実施）・標的型メール訓練（全社員を対象に年に複数回実施）等、社員教育などの平時対応を行うとともに、サイバー事案の発生時には、影響範囲の特定、被害拡大防止のための初動対応、復旧、再発防止策を協調しながら速やかに行うことで、効率的かつ実効性のある態勢となるよう努めています。

グループ横断でセキュリティ専門家で編成されたコミッティで国内外の知見を集約し、先進的なセキュリティ施策を推進することで、お客様や社会の“いざ”を支えていきます。

 東京海上ホールディングス サイバーセキュリティ

^{*1}: 東京海上ホールディングスが推進するサイバーセキュリティプログラムはSOC2Type1を取得しています。また、グループの中核システム会社である東京海上日動システムズではISO27001の認証を取得しています

^{*2}: Computer Security Incident Response Teamの略称

14.8 責任あるAI利活用の取組み

東京海上グループはパーパスの実現に向け、保険・ソリューション事業における新たなリスクの検知や評価、リスク低減等の高度化にAIを活用しています。AIがお客様や社会に多くの利益・不利益をもたらす可能性を認識し、AI活用による便益の最大化とリスクの適切な管理を両立するため、グループ共通の「東京海上グループAIガバナンスに関する基本方針」（以下「AIガバナンス基本方針」という。2025年4月制定、2026年4月改定）を定め、AIガバナンス態勢を整備し、責任あるAIに関する取組みを推進しています。

AIを活用することで、お客様へのサービス向上や社会課題の解決、従業員の生産性向上など、さまざまな価値創出に取り組んでいます。例えば、米国Reliance Standard Life Insurance Company（RSL）では、就業不能保険の事故対応においてAIを活用して、休職者の復職可能性を分析することで早期復職を支援しており、休職期間の長期化率を約50％削減しています。これはお客様の職場復帰支援やウェルビーイング向上に寄与しています。また、生成AIを活用した社内検索ツール「AI Search Pro」により代理店照会応答業務を約12％削減し、従業員の業務削減につなげています。さらに、AI音声ボット等を活用したコールセンター業務では、2028年度末時点で約30～50％の業務削減を見込んでおり、お客様対応品質の向上や従業員の生産性向上を支援しています。

このようなAI活用は、お客様サービスの向上や社会課題の解決、業務効率化等を通じて、当社グループの持続的な成長や企業価値向上にも貢献しています。こうした便益を持続的に高めるためには、AIの利活用に伴うリスクを適切に管理し、信頼性・公平性・透明性に配慮したAI活用を推進することが不可欠です。その実践を支えるAIガバナンス態勢の継続的な高度化に取り組んでいます。

14.8.1 AI利活用に関する基本的な考え方

東京海上グループは、「AIガバナンス基本方針」を制定し、AIの利活用にあたり、以下の価値観・基本的な考え方を共有しています。

- ・**透明性と説明責任の確保:** 東京海上グループは、AI利活用にあたっの透明性と説明責任の重要性を認識し、ステークホルダーにAIの導入目的を明示し、対話を通じてその導入効果等を検討し改善を継続する。
- ・**人間による最終判断の尊重:** 東京海上グループは、AIの導入・利活用にあたっては、適切に人間が介在するものとし、最終的な人間の判断を尊重する。
- ・**公平性への配慮:** 東京海上グループは、AI利活用においてバイアスを排除するため、特定の信条、性別および人種等の集団に偏りのある、又は偏りを生じさせるおそれのあるデータやアルゴリズム



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**
 - 1. 8つの重点領域の進捗状況
 - 2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
 - 3. ステークホルダーエンゲージメント
 - 4. イニシアティブへの参画
 - 5. 国際的対話と連携による社会への貢献
 - 6. サステナビリティ関連方針
 - 7. 気候変動対策の推進
 - 8. 自然の豊かさを守る
 - 9. 災害レジリエンスの向上
 - 10. 健やかで心豊かな生活の支援
 - 11. 人と多様性の尊重
 - 12. イノベティブなソリューションの提供
 - 13. 未来世代の育成支援
 - 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス**
 - 15. 企業市民活動
 - 16. 社会的価値の定量化
 - 17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

その他の技術を利用しないよう配慮する。

・ **人権および個人の権利・利益の尊重**: 東京海上グループは、基本的人権や人間の尊厳、個人の自律を含む権利・利益の侵害につながるAIの利活用、偽情報・偏向情報等の発信やそれらをもとにした意思決定、機密情報・個人情報の漏えいもしくは改ざんならびに不正利用を防ぐ。

・ **AIシステムの安全性・継続性の確保**: 東京海上グループは、中断なく継続的に利用または提供できるAIにかかるシステムやプロセスを構築・運用する。

「AIガバナンス基本方針」は、東京海上ホールディングスの取締役会において決定しています。

東京海上グループは、「責任ある調達に関するガイドライン」を制定し、自らそれに沿った取組みを推進するとともに、外部委託契約の締結・更改時等に委託先へ説明・手交する運用を定めています。同ガイドラインを通じて、AI関連事業者を含むバリューチェーンのビジネスパートナーに対し、法令遵守、人権尊重、地球環境保護、気候変動対策、災害レジリエンスの向上、環境負荷の低減（省資源、省エネルギー、脱炭素・低炭素等の推進等）、資源の有効活用（3R、サーキュラーエコノミー等）、自然資本と生物多様性の保全、情報セキュリティ等への配慮を要請し、バリューチェーン全体を通じて責任ある調達および調達慣行を推進しています。

14.8.2 AIガバナンス態勢

東京海上グループでは、「AIガバナンス基本方針」の規定に基づき「AIガバナンス実施基準」を定めています。各グループ会社は、自社の事業内容や所在する国・地域の法令・規制・ガイドライン等を踏まえ、「AIガバナンス実施要領」等を策定・運用しています。

推進体制として、グループAI／データTF（タスクフォース）がAI実装戦略や活用方針、投資案件の選定・管理を担い、現場起点の実装とグループ全体最適の両立を図っています。AI-HUBおよびInternational AI Hubは、国内外グループ会社に対するAI開発・データ分析支援、トレーニング、ガバナンス、R&D等を横断的に支援しています。

AI活用部署に加え、AI管理部署とともにAIガバナンスの実践を支援する法務、リスク管理、IT等のAIガバナンス関連部署が連携し、AIの利活用や導入方針に関する判断を行っています。また、AIガバナンス管理部署による牽制機能を通じて、AIに係るリスク管理を実施しています。

こうした態勢について、AIガバナンス態勢の整備・運用状況に関する評価・改善活動を実施し、その結果や改善計画を取締役会へ報告しています。

14.8.3 AIリスク管理

東京海上グループでは、管理対象となるAIシステム・AIサービスを特定し、一元管理しています。また、AIシステム・AIサービスの企画、開発、運用、変更および停止の各段階において、リスクの特定、評価および対応を実施しています。

AIの利活用に伴い、人権や個人の権利・利益への影響、バイアスや不公平な判断、偽情報・偏向情報に基づく意思決定、機密情報・個人情報の漏えいまたは改ざん、知的財産権に関する問題、安全性や信頼性等のリスクを考慮しています。

生成AIについては、出力の信頼性・正確性、プライバシー・セキュリティ、公平性・バイアス、法令・知的財産等のリスクを認識し、承認済み環境の利用、アクセス制御、ログ管理、プロンプトインジェクションへの対策、人による出力確認等により対応しています。

生命・身体への影響や人権侵害につながる可能性があるAI、生体認証等のセンシティブな機能を含むAI、人権・基本的権利への重大な影響が想定されるAI、保険引受または価格設定、保険金請求処理、人事の意思決定等に関連する一定のAIについては、EU AI Act等の国際的な法令・ガイドラインの考え方も踏まえ、AIガバナンス実施基準・実施要領において「重要管理対象AI」および「要注意AI」として定義し、追加的なリスク評価・管理を行うこととしています。東京海上グループは各グループ会社に対し各法域で適用される法令の遵守を求めており、EU AI Actをはじめとする法令で禁止されるAI利用はありません。

AIシステムについては、導入後も継続的なモニタリングおよび定期的なリスク評価を行い、AIモデルの更新時や外部環境の変化等に応じて必要な見直しを行うこととしています。

AIを利用したサービスの提供にあたっては、利用者に対し、AIを利用していることやAIにより生成されたコンテンツである旨の通知等、適切な情報開示を行っています。

14.8.4 AIリテラシー向上に向けた取組み

東京海上グループでは、AIを適切に利活用するため、AIシステム・AIサービスの開発および利用に関して留意すべき事項等に関する教育を実施しています。AI-HUBおよびInternational AI Hubを通じて、国内外グループ会社に対するトレーニング、ガバナンス支援、実装支援を行うとともに、社員や代理店に対して生成AIの信頼性・正確性、プライバシー・セキュリティ、公平性・バイアス、コンプライアンス等のリスクを周知し、継続的に学習できる環境を整備しています。



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.8.5 継続的な改善

東京海上グループでは、AIガバナンス態勢についてPDCAサイクルに基づく評価・改善活動を実施しています。AIガバナンス態勢の整備・運用状況の評価、改善計画の策定、内部監査等を通じて継続的な高度化に取り組んでいます。

AIに関する事故またはそのおそれ、社内外からの通報・問い合わせを認識した場合には、関係部署が連携して事実確認や対応策の検討を行い、必要に応じて利用者への説明・是正対応につなげる態勢を整備しています。

一般社団法人AIガバナンス協会（以下:AIGA）や一般社団法人金融データ活用推進協会（FDUA）等の業界団体への参画等を通じて、国内外のAI規制・標準・技術動向に関する知見を継続的に収集・把握するとともに、その知見をAIガバナンス態勢の継続的な改善に活かしています。AIGAが提供する、ISO/IEC 42001等の国内外の主要な標準・ガイドラインを踏まえたAIガバナンスナビに基づき評価し、自社のAIガバナンスの取組状況を整理・把握しています。

14.9 バリューチェーンでのサステナビリティ

東京海上グループでは、バリューチェーンと一体となったサステナビリティの取組みを実践しています。バリューチェーンのサステナビリティに対する取組みとしては、ビジネスパートナーとともに社会的責任を果たすバリューチェーンマネジメント、商品・サービスのご提供先のお客様・プロジェクト・企業におけるESG促進、および投資活動におけるESG配慮を行うサステナブル投資の3つの取組みを実施しています。

14.9.1 バリューチェーンマネジメント

東京海上グループでは、バリューチェーンにおいてビジネスパートナーとともに社会的責任を果たし、持続的に発展していくこと、および、お客様保護と利便性を向上させ業務の健全性や適切性を確保することを目的として活動を実践しています。

■ビジネスパートナーとともに社会的責任を果たす

東京海上グループは、2023年3月にビジネスパートナーの皆様とともにバリューチェーン全体を通じて責任ある調達・調達慣行を推進し、公平・公正な取引や人権尊重と労働、地球環境の保護、情報セキュ

リティ、管理体制の構築と情報開示に取り組んでいくための行動規範「責任ある調達に関するガイドライン」を制定しました。東京海上グループ各社では、「責任ある調達に関するガイドライン」に関する情報を自社のホームページに掲載するとともに、社員や主要なビジネスパートナーの皆様にガイドラインを周知し、公平公正な取引や人権尊重と労働に関する国際規範を尊重し、関連法令を遵守すること等を要請し、カーボンニュートラルやサーキュラーエコノミー、ネイチャーポジティブの実現に貢献することを促しています。

[🔗 責任ある調達に関するガイドライン](#)

14.9.2 外部委託管理に関する方針

東京海上グループは、業務の一部または全部を外部へ委託する場合のお客様の保護と利便性の向上ならびに業務の健全性および適切性を確保するため、「東京海上グループ 外部委託管理に関する方針」を定めています。また、東京海上日動では、外部委託にあたっては、同方針に基づき、「外部委託先選定基準」「情報セキュリティ管理態勢基準」に沿って委託先を選定するとともに、委託先に対する管理態勢を定めた「外部委託管理に関する規程」に基づき、毎年、外部委託先の実態調査を行い、不備がみつかった場合には、その改善に努めています。

東京海上グループでは、これからも取引先とともにバリューチェーンと一体となった取組みを推進していきます。

14.9.3 商品・サービス提供によるESG促進の調査・研究

社会が直面するESG要因が従来のリスクに及ぼす影響はますます大きくなっています。東京海上グループでは、質の高い信頼できる商品およびサービスを提供するとともに、顧客やビジネスパートナーと協力して、社会に重大な影響を及ぼすESGリスクを理解し、これに対応することも重要な責務のひとつであると考えています。この目的を実現するために、東京海上グループでは、影響力を及ぼすことのできる範囲全体でUNEP FI PSI原則に基づき、「商品・サービス提供によるESG促進」を推進してまいります。

[9.2 気候変動・自然災害リスク研究](#) >>

国連環境計画金融イニシアティブ (UNEP FI) - 持続可能な保険原則 (PSI)

<http://www.unepfi.org/>

<http://www.unepfi.org/psi/>



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インベーティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
- 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス**
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.9.4 商品・サービス提供によるESG促進の取組み

東京海上グループでは、社会に重大な影響を及ぼすESGリスクを理解し、各種研究や国際イニシアティブへの参画により蓄積した知識を、保険商品やサービス開発に活かし、顧客やビジネスパートナーと協力して、これらのリスクに対応していきます。

2 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係 >>>

■持続可能な消費のマネジメント体制

東京海上グループでは、気候変動、自然災害、疾病・事故に対して脆弱な面がある途上国の低所得層に向けて、マイクロ・インシュアランスや天候保険を開発しています。また、再生可能エネルギー設備の建設・導入を支援する商品・サービスの提供や、お客様がWEB約款等を選択することで、紙使用量削減額の一部を国内外の環境保護活動に寄付する「Green Gift」プロジェクト等も実施しています。これらの取組みの主な組織体制は、以下のとおりです。

取組み内容	担当部門
マイクロ・インシュアランス・天候保険（インド）	IFFCO-TOKIO General Insurance Co. Ltd.
再生可能エネルギー設備の建設・導入を支援する商品・サービス	東京海上日動（営業開発部門、営業部門）
「Green Gift」プロジェクト	東京海上日動（営業企画部門、サステナビリティ部門）

■企業のESG経営の支援

昨今、企業経営においてもESGが重要な課題として認識されており、コーポレートガバナンス・コードにおけるESG関連項目の拡充や、プライム市場に上場する企業へのESGに関する情報開示の規制も強化されつつあります。また、気候変動対応やグリーンウォッシング等の環境問題、さまざまな地域での人権問題の顕在化により、企業が事業戦略の転換を余儀なくされる事例も発生しています。

こうした情勢を踏まえ、東京海上日動では2023年1月より、会社役員賠償責任保険において、人権問題や環境問題の原因調査費用や再発防止費用を補償する特約の販売しております。また、2025年1月には、サステナビリティ情報の開示不備によって企業が投資家等に対して負担する賠償責任を補償対象に追加する商品改定を実施いたしました。

今後も、企業のESG経営の更なる強化を支援するサービスの拡大等、サステナブルファイナンス（環境・社会課題の解決の促進を金融面から誘導する手法・活動）により、社会課題の解決に貢献していきます。

■保険引受リスク管理におけるESG統合

東京海上日動は、責任ある保険会社としてお客様や社会のために、2017年7月に「保険商品開発改定プロセス」を改定し、「CSV(本業を通じた社会課題の解決)」を商品開発・改定の目的のひとつとして追加しました。また、環境・社会リスクを商品開発・改定におけるチェックポイントとして追加するなど、商品開発・改定に、環境・社会に関するインパクトやリスク評価の要素を組み込んでいます。

また、2018年4月には「保険引受リスク管理マニュアル」を改定し、環境や社会に関するインパクトやリスク評価の要素を明示的に保険商品開発改定のチェックポイントとして追加しました。東京海上日動は、「環境・社会への対応方針」に関する内容を含むサステナビリティ研修(e-Learning)を全社員を対象に毎年実施しており、「『環境・社会リスクへの対応方針』ハンドブック」を社員に配布することで社員の理解促進に努めています。



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

▶ 事業戦略・資本政策

▶ サステナビリティ経営

▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. **誠実かつ透明性の高いガバナンス**
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

▶ Climate & Nature

▶ 人的資本戦略

▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

14.9.5 サステナブル投資の調査・研究

東京海上グループは、投資活動においても、気候変動をはじめとした環境や社会、ガバナンスへの配慮を行い、持続可能な社会作りに貢献することが基本的な役割のひとつであると考えています。

投資を通じて長期的に安定した利益を確保するためには、社会の持続可能な成長が不可欠です。東京海上グループは、環境・社会・ガバナンス等のさまざまな課題の解決に向けて、UNEP FI PSI、PRI、21世紀金融行動原則、日本サステナブル投資フォーラム等、国内外のイニシアティブの調査・研究に参加し、その成果を活かして、グループ全体でサステナブル投資の実践に取り組んでいます。

また、グループ内の投資活動で大きな比率を占める東京海上日動、東京海上アセットマネジメントの2社は、国連が支援する責任投資原則 (PRI: Principles for Responsible Investment) に署名し、サステナブル投資を推進しています。

国連環境計画金融イニシアティブ (UNEP FI) - 持続可能な保険原則 (PSI)

<https://www.unepfi.org/>

<https://www.unepfi.org/psi/>

国連責任投資原則 (PRI)

<https://www.unpri.org/>

21世紀金融行動原則

<https://www.pfa21.jp/>

日本サステナブル投資フォーラム

<https://japansif.com/>

14.9.6 サステナブル投資の運用方針・体制

東京海上グループは、東京海上日動や東京海上アセットマネジメントを中心に、投融資判断において財務情報に加えて非財務情報も考慮するESGインテグレーション、ESG課題に関する投融資先企業との建設的な「目的を持った対話」や議決権行使などの取り組みを行っています。

■運用方針

東京海上日動、東京海上アセットマネジメントの運用方針は次のとおりです。

【東京海上日動】

東京海上日動は、安全性、収益性および保険金等の支払いに備えた流動性のみならず、社会・公共性に資するような資産運用を行っています。そのため、資産・負債総合管理 (ALM: Asset Liability Management) を軸として、保険商品の特性を踏まえた適切なリスクコントロールのもとで、長期・安定的な収益確保および効率的な流動性管理をめざした取り組みを行っています。

その上で、責任ある機関投資家として、当社グループの「東京海上グループ ESG投融資に関する方針」を踏まえ、環境・社会・ガバナンスの観点を考慮したESG投融資にも取り組んでいます。

[東京海上グループ ESG 投融資に関する方針](#)

●資産クラス別のESG投融資実施要領

東京海上日動では、資産クラスごとの特性を踏まえながら、さまざまな手法を活用してESG投融資に取り組み、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献することをめざしています。

<主なESG投融資手法>

・ESGインテグレーション

投融資の分析および意思決定プロセスにおいて、財務情報に加えて、ESG要因を含む非財務情報を継続的に考慮します。具体的には、投融資先の特性や状況等を踏まえ、気候変動や自然資本・生物多様性等の環境要因、人権侵害等の社会要因、取締役会におけるダイバーシティ等のガバナンス要因に着目します。これにより、リスク調整後のリターンの向上をめざします。

▶ESG要因の具体例

E (環境)

気候変動、自然資本、
生物多様性等

S (社会)

人権侵害等

G (ガバナンス)

取締役会における
ダイバーシティ等



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える 戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

・エンゲージメント・ステュワードシップ

投融資先企業との対話や開示情報の分析等を通じて当該企業のESG課題を的確に把握し、必要に応じてESG課題に関する情報開示や取組みの改善を働きかけるなど、建設的な目的を持った対話を行います。また、議決権行使においてESG課題を考慮することにより、投融資先企業の企業価値向上や持続的成長を促します。

・ネガティブスクリーニング

東京海上グループの「気候変動に対する当社の基本的な考え方」および「環境・社会リスクへの対応方針」に則り、石炭火力発電や非人道兵器製造など、気候変動に関連するリスクや環境・社会に対して負の影響を与えるリスクの適切な把握・管理に努め、当該リスクが発生する可能性の高いセクターとの取引については慎重に対応を行います。

<主な資産におけるESG投融資手法の採用状況>

インハウス運用	国債等	株式	社債	融資
ESGインテグレーション	✓	✓	✓	✓
エンゲージメント・ステュワードシップ	－	✓	✓	✓
ネガティブスクリーニング	－	✓	✓	✓

なお、外部委託運用（オルタナティブ資産等）についても、委託先選定時に委託候補先のESG投資方針を確認するなど、投資判断においてESGの観点を考慮しています。

<資産別の具体的な取組要領>

▶ESGインテグレーションおよびエンゲージメント・ステュワードシップ

国債等	財政状況や経済見通しに基づく評価に、国際機関等が提供するESG情報も加味して、投資可否を判断します
株式	新規投資を行う際は、企業分析において、ESG外部評価機関の評価も加味して、投資可否を判断します。また、投資先企業とは、必要に応じてESG課題に関する対話や、議決権行使を通じたエンゲージメントを実施します
社債・融資	企業分析において、ESG外部評価機関の評価も加味して、投融資可否を判断します。また、ESGの取組みに懸念がある先は、必要に応じて投融資先との対話を実施し、ESG課題への取組みを促します

上記手法のほか、サステナビリティ・テーマ型投融資やインパクト投資にも取り組んでおり、さまざまな取組みを通じてサステナビリティ・アウトカムの創出に努めています。

 [Climate & Nature Report 2026「6 東京海上グループの価値提供 ◆投融資」](#)

<ESG投融資の実施状況>

東京海上日動では、インハウス運用（基本的にアクティブ運用）および外部委託運用を行っており、全運用資産残高のうち、ESGを考慮した運用資産が占める割合は、2026年3月末時点で約8割です。

また、不動産については、所有する各ビル状況に応じて、建物・設備の改修を実施するなどして、環境などに配慮した取組みを行っています。

7.2.2 事業活動における環境負荷低減

[東京海上アセットマネジメント]

東京海上アセットマネジメントは、資産運用を通じて、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献することを経営理念のひとつとしています。快適な社会生活と経済の発展に貢献するため、投資先企業の財務要素のみならず、環境・社会・ガバナンス（ESG）等の非財務要素も適切に考慮した責任ある投資を、受託者責任に即して行います。また、投資先に対して能動的な働きかけを行うことで投資先の中長期的成長を促し、お客様にとっての中長期的な投資リターンを向上することをめざします。

東京海上アセットマネジメントは、財務要素と非財務要素を統合的にとらえて体系的に評価するESGインテグレーションを投資判断プロセスに組み込んでいます。これは、ESGインテグレーションが、より精度の高い投資先評価ならびに投資判断につながるとの認識に基づいており、すべてのアセットクラスに共通するものと考えています。

環境・社会・ガバナンス等は、お客様にとっての中長期的な投資リターンを支えるうえで基盤をなす要素であり、すべてのアセットクラスにおいてガバナンスに重点を置くとともに、環境・社会等についても適切に考慮していく方針です。

 [責任投資の取組み](#)



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

- 1. 8つの重点領域の進捗状況
- 2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
- 3. ステークホルダーエンゲージメント
- 4. イニシアティブへの参画
- 5. 国際的対話と連携による社会への貢献
- 6. サステナビリティ関連方針
- 7. 気候変動対策の推進
- 8. 自然の豊かさを守る
- 9. 災害レジリエンスの向上
- 10. 健やかで心豊かな生活の支援
- 11. 人と多様性の尊重
- 12. イノベティブなソリューションの提供
- 13. 未来世代の育成支援
- 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス**
- 15. 企業市民活動
- 16. 社会的価値の定量化
- 17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

■ 運用体制

東京海上日動、東京海上アセットマネジメントの運用体制は次のとおりです。

【東京海上日動】

東京海上日動では、財務企画部においてESG投融資企画を行い、取引を執行する部署と協働してサステナブル投資の取組みを推進しています。また、国内外のESG評価機関からの評価を通して、ESG投融資に係る取組み・プロセスの課題を認識し、継続的な改善をめざして取り組みます。

【東京海上アセットマネジメント】

東京海上アセットマネジメントでは、同社が定めるサステナビリティ推進に係る方針および基本計画に基づき、サステナブル運用グループが中心となって社内各部と連携しながら運用における取組みを遂行しています。エンゲージメントの主体となるアナリストに対し、サステナブル運用グループがESGを始めとするサステナビリティに関する調査と対話をサポートする連携体制を構築し、実効的なエンゲージメントを行っています。

■「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》

金融庁に設置された有識者検討会により、2014年2月に「『責任ある機関投資家』の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》～投資と対話を通じて企業の持続的成長を促すために～」が公表され、その後、2025年6月に第三次改訂版が確定・公表されました。

本コードにおいて「スチュワードシップ責任」とは、機関投資家が、投資先企業やその事業環境等に関する深い理解のほか運用戦略に応じたサステナビリティ（ESG要素を含む中長期的な持続可能性）の考慮に基づく建設的な「目的を持った対話」などを通じて、当該企業の企業価値の向上や持続的成長を促すことにより、「顧客・受益者」（最終受益者を含む）の中長期的な投資リターンの拡大を図る責任を意味する、とされています。

東京海上日動は2014年5月、「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》の趣旨に賛同し、その受け入れを表明しました。以降、同コードの改訂等を踏まえて、同社の「日本版スチュワードシップ・コードに関する方針等」を適時見直しています。

[東京海上日動「日本版スチュワードシップ・コードに関する方針等」](#)

東京海上アセットマネジメントは、2014 年 5 月に「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》の趣旨に賛同し、その受け入れを表明しました。以降、同コードの改訂等を踏まえて、同社の「TMAM スチュワードシップ・ステートメント」を適時見直しています。

[東京海上アセットマネジメント「スチュワードシップ・ステートメント」](#)

また、東京海上グループでは、「責任ある機関投資家」の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》の趣旨に基づき、東京海上日動と東京海上アセットマネジメントが、議決権の行使と行使結果の公表について明確な方針を持ち、議決権行使結果も含めたスチュワードシップ活動の内容を公表しています。

<東京海上日動>

[スチュワードシップ活動の概況](#) (PDF／320KB)

<東京海上アセットマネジメント>

[スチュワードシップ活動の取組状況と自己評価](#)

[国内株式の議決権行使結果の個別開示](#)



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

15 企業市民活動

15.1 東京海上グループの社会貢献戦略

東京海上グループは、「お客様や社会の“いざ”をお守りすること」というパーパスの実現に向けて、ステークホルダーの皆様と連携・協働し、全社員参加型の企業市民活動をグローバルに推進しています。グループの企業市民活動の方針や目標を定め、PDCAを回しながら継続的に取り組んでいます。

東京海上ホールディングスの取締役会は、社会貢献戦略に関する方針や目標を審議・決定しています。東京海上グループのコンプライアンス行動規範は、企業市民活動や寄付・協賛活動にも適用されます。発意ある従業員が誠実さと思いやりを持って行動し、社会課題を解決するための行動を積み重ね、その考えと行動を組織とグループ全体に広げます。そして、社会課題の解決が当たり前の企業文化を醸成し、社会課題の解決と企業の成長（企業価値の向上）の好循環を生み出し、SDGsの達成に貢献します。

15.2 社員参加型の社会貢献活動

東京海上グループは、社員の主体的な活動の参加と、NPO等との連携・協働を重視した企業市民活動を、世界各地で展開しています。グループ各社は、社員が参加可能な企業市民活動の紹介や、ボランティア休暇制度の整備等、グループ社員の主体的な参加を支援し、継続的に企業市民活動を行うことをめざしています。

国内外グループ会社社員の企業市民活動延べ参加率（社員数に対する企業市民活動延べ参加人数）は、2025年度は96%でした。東京海上グループでは、社員1人当たり一回以上の企業市民活動に参加することを毎年の目標にしています。

▶ 各種支援制度の概要と2025年度実績（東京海上日動）

マッチングギフト制度	社員の自発的な寄付に会社が同額を上乗せして寄付をする制度（6件 465,000円）
ボランティア休暇・休職制度	ボランティア活動に対する時間的支援制度 - ボランティア休暇 災害発生時等の救援活動、障がい者・高齢者・児童福祉施設等の社会福祉施設または団体が行う活動を支援するボランティア活動の参加者を対象とし、年間10日間を限度とする休暇を認める制度 - ボランティア休職 社会福祉機関等における社会貢献度の特に高い活動で、会社が認めたボランティア活動の参加者を対象とし、原則6カ月以上2年以内の期間、休職を認める制度
Share Happiness 倶楽部	社員有志による寄付制度 2025年度は有志1,212名から寄せられた寄付2,110,000円を、以下の団体に寄付 - 公益財団法人ほくりくみらい基金 - 特定非営利活動法人ミュージック・シェアリング - 社会福祉法人全国盲ろう者協会 - 特定非営利活動法人ウォーターエイド・ジャパン - 特定非営利活動法人国境なき医師団日本 - 公益財団法人あすのば - 認定特定非営利活動法人日本災害救援ボランティアネットワーク - 一般社団法人JEAN - 公益財団法人日本自然保護協会
サステナビリティ Month	会社全体で積極的に地域・企業市民活動（社会活動）に取り組む強化月（10月～11月） - アマモ場の保全・再生活動 - 海岸林再生ボランティア - 高知県・協働の森づくり事業 間伐体験ボランティア - 本業を通じた社会課題解決取り組み事例紹介セミナー



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

▶ 事業戦略・資本政策
▶ サステナビリティ経営

▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

- 8つの重点領域の進捗状況
- 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
- ステークホルダーエンゲージメント
- イニシアティブへの参画
- 国際的対話と連携による社会への貢献
- サステナビリティ関連方針
- 気候変動対策の推進
- 自然の豊かさを守る
- 災害レジリエンスの向上
- 健やかで心豊かな生活の支援
- 人と多様性の尊重
- インベティブなソリューションの提供
- 未来世代の育成支援
- 誠実かつ透明性の高いガバナンス
- 15. 企業市民活動**
- 社会的価値の定量化
- サステナビリティデータ集

▶ Climate & Nature
▶ 人的資本戦略
▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

●医療・介護

■大介護時代の「介護」に関する全世代への支援を展開

東京海上日動ベターライフサービスでは、サステナブルな社会を支える「高齢者福祉」を事業ドメインとして、介護が必要な高齢者を支える介護事業（在宅介護事業・施設介護事業）を運営しています。

それに加えて、これまでの豊富な介護の現場経験やノウハウを活かしたソリューション事業として、ワーキングケアラー支援（仕事と介護の両立支援）、介護事業者の経営課題の解決、個人を対象とした介護知識・介護予防・認知症予防などのセミナー、そして、将来を担う子ども世代への出前授業など、さまざまな社会課題の解決に取り組んでおり、サステナブルな社会の実現に向けて、まさに全世代への支援を展開しています。

🔗 東京海上日動ベターライフサービスのソリューション事業

【ワーキングケアラー支援】

高齢化が急速に進む中、家族の介護を理由に仕事を辞め
てしまう「介護離職」や労働生産性の低下である「プレゼン
ティーイズム」が社会問題になっており、経済産業省は2030
年に「約9兆円」の経済損失が見込まれる喫緊の課題として、
各企業での従業員への「仕事と介護の両立支援」の取組みを
促進しています。また、人的資本経営の一環として「健康経
営」や「DE&I」の取組みを推進し、従業員のエンゲージメント
向上を促しています。さらに、厚生労働省の「育児・介護休業
法」の改正によって、企業での取組みが義務化されています。そうした企業での「仕事と介護の両立支
援」の取組みを、ベターライフサービスの介護の専門家が、トータルにサポートすることで、多くの企業
の持続的な経営を支援しています。



産業ケアマネジャーによる両立相談

具体的には、「介護実態把握サービス」「仕事と介護の両立セミナー（従業員向け・管理職向け）」「動画
コンテンツ」「仕事と介護の両立ハンドブック作成」「WEB介護相談サービス」「産業ケアマネジャーによる
個別相談サービス」「介護コミュニティの運営支援」など、トータルな支援策を提供しています。

🔗 仕事と介護の両立支援

【介護事業者の経営課題の解決】

サステナブルな社会の実現には、介護が必要な高齢者やそのご家族を支える「介護サービス事業者」
の持続的なサービス提供が不可欠です。介護事業者のさまざまな経営課題の解決への支援として、「介
護事業者向けセミナー各種」「7つの習慣® Care研修」を提供しています。

具体的なテーマとして、「リスクマネジメント」「認知症ケア」「自立支援型介護」「食の自立と誤嚥事故防
止」や、「人材採用」「人材育成・スタッフ育成」「クレーム対応」「対人対応力向上」「プレゼン力向上」のほか、
「実効性あるBCP（策定、訓練・研修）」「カスハラ対策」「運営基準対策」などの課題解決を、自治体・地域と
連携して支援しています。

🔗 介護事業者の課題解決



能登半島の介護事業者での BCP 研修・訓練



■「救命活動」を実践できる社会をつくる AED講習会・普通救命講習会の開催

東京海上日動では、AED（自動体外式除細動器）の使い方や心肺蘇生の方法に関する講習会を実施し
ています。2025年度は東京海上グループの社員約260名が受講しました。



INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

▶ 事業戦略・資本政策

▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

▶ Climate & Nature

▶ 人的資本戦略

▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

■お客様をがんからお守りする運動

【取組みの背景】

東京海上日動あんしん生命は、がん保険を取り扱う生命保険会社としての社会的使命のもと、2005年3月から「ピンクリボン運動」を支援してきました。

同社ではこの活動を更に広げて、お客様のお悩みに対する「総合的なソリューション」を順次ご提供していくこととし、その第一歩として2007年9月の「がん治療支援保険」発売を契機に、全社を挙げた継続的・永続的な取組みとして、『お客様をがんからお守りする運動』を行っています。

【基本方針】

国民病とも言えるがんによって悲しい話が繰り返されています。そのような中「お客様をがんからお守りすることができないだろうか」「がんに苦しむ患者さんやご家族の方々の苦しみ、つらさを少しでも和らげるためにお役にたてないだろうか」という「想い」から、保険金等のお支払いにとどまらず、がんの予防や精神的なサポートをすることも生命保険会社としての社会的使命であると考え、『お客様をがんからお守りする運動』を始めることとしました。この運動を、①がんについて知ろう、②がんについてお伝えしよう、③がん対策のお役に立とう、の3つのステップで推進しています。

【国・地方公共団体との連携】

がんの早期発見に向けて、がん検診受診率の向上を図ることが急務となっています。しかし、受診率は国や地方公共団体が目標としている50%に満たないのが現状です。そこで、東京海上グループは、より多くの方々と協働していくことが必要と考え、44道府県18市と協定等を結び（2025年3月末現在）、がん啓発やがん検診受診率向上の協働取組みを展開しています。

また、東京海上日動あんしん生命は2009年10月、国と企業が連携してがん検診受診率向上をめざす厚生労働省委託事業「がん検診企業アクション（2009年当時）」の趣旨に賛同し、東京海上日動とともに『推進パートナー企業』となりました。官民一体となった取組みのなかで、わが国のがん検診受診率向上にも貢献していきたいと考えています。

【全国各地における活動】

東京海上日動あんしん生命では、日常の営業活動のなかで、がんに関する知識の普及や検診率向上のための啓発活動や代理店／取扱者向けの全国各支社における定期的な勉強会・経験交流会・セミナーに取り組んでいます。また、「お客様をがんからお守りする運動」をはじめ、「保険人活動」に使命感をもって取り組む代理店／取扱者と社員を対象に、年に一度、「全国保険人活動会議」を開催しています。本会議は全国へ一斉Web配信を行い、「保険人」として「何としても、お客様をお守りする」という揺るぎ

ない想いを一つにし、私たちにできることを改めて考える場としています。第19回となる2025年度は初めて脳血管疾患をテーマとして、脳血管疾患罹患者による講演、罹患者と医師・当社保険金部社員を交えたパネルディスカッション等を通じて、脳血管疾患の症状やその備えの重要性等への理解を深めました。

【静岡がんセンターとの協定】

東京海上日動あんしん生命と東京海上日動メディカルサービスは、2007年8月、静岡県立静岡がんセンターと三者による『「がん医療に関する相談支援等および情報提供のあり方」について包括的な共同研究協定』を締結しました。がんの予防、検診の重要性を分かりやすくお伝えするためのツールの共同開発などを行っています。



静岡県立静岡がんセンター

【ピンクリボン運動の推進】

東京海上日動あんしん生命は、乳がんの早期発見の大切さをお伝えするため、認定NPO法人J.POSH（日本乳がんピンクリボン運動）に賛同して、ピンクリボン運動を推進しています。同社社員を中心とした東京海上グループ関係者が全国の街頭に立って、呼びかけや啓発グッズ*の配布を2005年から行ってい

*: 認定NPO法人J.POSHは、多忙な平日を過ごす女性のために、10月第3日曜日に全国でマンモグラフィー検診が受けられる環境をつくる取組み「ジャパン・マンモグラフィー・サンデー（J.M.S）」を全国の医療機関と協調して行っています。同社もこの取組みに賛同し、対象となる医療機関が検索可能なホームページの二次元コード入りグッズを配布しています。



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インベーティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

ます。

【「タオル帽子製作」を通じたがん患者さんの応援】

東京海上日動あんしん生命は、盛岡市の市民団体「岩手ホスピスの会」の「がん患者さんやそのご家族の方々を支援したい、勇気付けたい」という想いに賛同し、2009年から抗がん剤治療を受けている患者さん向けに「タオル帽子」の製作に取り組んでいます。毎年、同社を中心とした東京海上グループ関係者とその家族が、一針一針想いを込めて「タオル帽子」を製作し、「岩手ホスピスの会」を通じて全国のがん診療連携拠点病院へクリスマスプレゼントとして寄贈しています。



【遺児への教育支援】

がんなどの疾病により保護者を亡くした子どもたちを経済的にサポートするために、2016年より東京海上日動あんしん生命が基金を設立し、公益社団法人 日本フィランソロピー協会の協力を得て、「未来世代」を応援する企業市民活動として「東京海上日動あんしん生命奨学金制度」を設けました。同制度では、大学等へ進学した学生を対象とし、在学期間中に年間30万円の「(返済不要の)給付型奨学金」を給付しています。

【病気で療養中の子ども、高齢者を支援する団体への寄付】

病気で療養中の子どもや高齢者を支援する団体に、東京海上日動あんしん生命の社員および代理店より寄付を実施しています。また、団体の活動に同社の社員が参加するなどのサポートも行っています。2016年より継続して、以下の団体へ寄付をしています。

- ・認定特定非営利活動法人 日本フリニクラウン協会
- ・認定特定非営利活動法人 難病の子ども支援全国ネットワーク
- ・特定非営利活動法人 認知症フレンドシップクラブ

■京都大学iPS細胞研究所(CiRA)への支援と連携

東京海上日動は、2015年1月から京都大学「iPS細胞研究基金」に対して5年間で総額1億円の寄附を行いました。また、会社としての寄附活動とは別に、毎年、東京海上グループの社員等個人からも同基金に対する寄附を募り、2025年についても130万円を超える寄附を実施いたしました。

医療用iPS細胞(人工多能性幹細胞)の備蓄計画「再生医療用iPS細胞ストックプロジェクト」(2020年4月にCiRAから京都大学iPS 細胞研究財団(CiRA_F)に移管)においても、免疫拒絶反応が起きにくい特殊なHLAの型を持つ提供者からの採血を、2016年8月からは、京都大学医学部附属病院に加え、東京海上グループの提携医療機関である医療法人財団医親会海上ビル診療所でも実施できるようにするなど連携を行っています。

2025年度は、iPS細胞を用いた医療の実用化が大きく前進し、特にヒトiPS細胞から免疫の司令塔であるヘルパーT細胞を作製する技術の確立や、固形がんに対するiPS細胞由来CAR-T細胞の治療効果を高める手法の発見など、がん免疫療法分野で重要な成果が報告されました。また、RNA創薬やAIを活用した遺伝子改変技術の高度化、さらに神経疾患や炎症メカニズムの解明など、創薬・病態解析における研究も大きく進展し、iPS細胞技術の臨床応用に向けた基盤強化が進んでいます。

CiRAでは次世代iPS細胞技術の開発や臨床応用に向けて日々研究に取り組んでいます。東京海上日動は、難病や怪我に向き合う方々の苦しみを一日でも早く和らげることができるよう、寄附を通じて優秀な研究者や研究支援者を安定的に確保できる研究環境の整備、研究の一層の推進等に貢献するとともに、グループ連携、保険を含むリスクマネジメント等による「安心と安全」のご提供に向けて、今後も健康・医療分野を含む各分野への支援を進めていきます。

■若手臨床医師の米国臨床留学を支援する「Nプログラム」

東京海上ホールディングスおよび東京海上日動メディカルサービスは、ニューヨークのマウントサイナイ・ヘルスシステムの協力を得て、優秀な日本の若手医師がニューヨーク近傍の教育病院に臨床研修目的で留学することを支援する「Nプログラム」を、1991年から継続実施しています。

一般に米国で臨床研修を希望する場合は、米国内の公募制度によって教育病院に採用されることとなっていますが、「Nプログラムは日本において別枠で予備選考を行う扱いになっており、志ある日本の若手医師にとって大変有利なプログラムとなっています。「Nプログラムは受入先病院の指導者の方々のご厚意とこれまでに留学された医師の方々のご努力・ご活躍のおかげで大きく成長し、留学生は累計220名を超える規模となりました。

 **Nプログラム**



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**
 - 1. 8つの重点領域の進捗状況
 - 2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
 - 3. ステークホルダーエンゲージメント
 - 4. イニシアティブへの参画
 - 5. 国際的対話と連携による社会への貢献
 - 6. サステナビリティ関連方針
 - 7. 気候変動対策の推進
 - 8. 自然の豊かさを守る
 - 9. 災害レジリエンスの向上
 - 10. 健やかで心豊かな生活の支援
 - 11. 人と多様性の尊重
 - 12. イノベティブなソリューションの提供
 - 13. 未来世代の育成支援
 - 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
 - 15. **企業市民活動**
 - 16. 社会的価値の定量化
 - 17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

●復興支援

東京海上グループは、被災地の復興のために社員ボランティア活動を含む復興支援に取り組んでいます。

■東日本大震災 被災地復興支援に向けた取り組み

東京海上グループでは、震災直後の2011年5月以降、岩手県や宮城県において、全国のグループ各社の社員・代理店および家族が、瓦礫の撤去、住宅の清掃や泥だし、側溝の泥かき、農業・漁業支援、被災地の図書館へ寄贈する献本の整理、汚損写真や資料の洗浄等の支援活動を約30回行いました。

東京海上日動では、宮城県沿岸部で津波による甚大な被害を受けた名取市と亘理郡亘理町において、海岸林を再生する活動を行う二つのNPOを支援するため、ボランティア活動を行っています。ボランティア活動の詳細は、[「Green Gift」プロジェクト\(森を守る活動\) 東日本大震災復興海岸林再生プロジェクト](#)をご覧ください。

さらに、同社およびグループ各社の社員が、岩手県盛岡市で行われている東日本大震災追悼イベント「祈りの灯火」で灯す「紙パック灯ろう」を作成し、約3,000個の灯ろうを事務局の「もりおか復興支援ネットワーク」に届けました。当日は、盛岡支店の社員等50名が、灯ろうの設置・点火等のボランティアに参加しました。



●青少年育成やスポーツ振興

■財団を通じた未来世代育成や国際交流、地域スポーツ振興

東京海上日動では、3つの公益財団法人を通じて、青少年育成や国際交流、地域におけるスポーツ振興等を目的とした企業市民活動を促進しています。

「東京海上各務記念財団」は1939年に設立され、1940年に学術研究助成事業、1941年に奨学金事業を開始しました。国内の大学生やASEAN諸国からの大学院留学生に対する奨学金給付や、研究者の学術研究への支援を行っています。

また、1984年に設立された「東京海上日動教育振興基金」は、小中学生の交通遺児への助成や、教員の教育研究に対する助成を行っています。

「東京海上スポーツ財団」はスポーツ、教育の振興に関する事業を行い、明るく豊かな国民生活の形成に寄与する目的で1937年に設立されました。同財団が所有する那須スポーツパークと戸田艇庫（ボート用施設）は子どもからシニアまで幅広い層に利用されています。また、東京海上日動の運動部員が企画する地域のスポーツ交流会や、オーケストラ部のチャリティコンサート等の運営にも携わっています。

▶各財団の概要と活動実績

財団名	概要	2024年度実績
(公財)東京海上各務記念財団	・国内大学生・ASEAN諸国からの大学院留学生に対する奨学金支給事業 ・若手の社会科学研究者に対する学術研究助成および地震研究助成	奨学金支給: 154名(国内スカラシップ生134名、ASEANスカラシップ生20名) 研究助成: 15件(学術研究助成5件、地震研究助成10件)
(公財)東京海上日動教育振興基金	教職員・交通遺児への助成	教育研究助成: 105件 交通遺児育英助成: 105名
(公財)東京海上スポーツ財団	地域のスポーツ振興事業	那須スポーツパーク利用者数: 38,955名 戸田艇庫利用者数: 5,226名

[東京海上各務記念財団 / ASEAN 諸国留学生奨学金事業](#)

[東京海上日動教育振興基金](#)

[東京海上スポーツ財団 / スポーツ交流プロジェクト](#)

INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

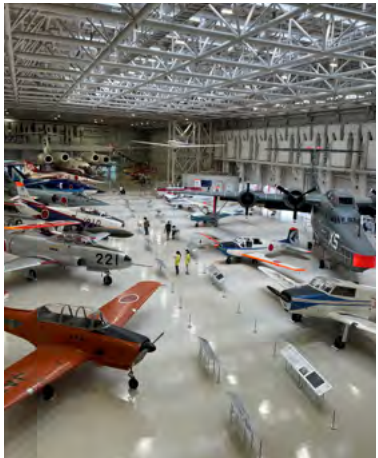
■地域とともに、航空宇宙人材を育てる『航空宇宙塾』の開催

東京海上日動は、各地の地方創生に積極的に参画していくことで、地域の経済と社会の発展に貢献していくことをめざしています。

東海地方は航空宇宙産業の一大集積地であり、将来更なる発展が期待されています。東京海上日動では、未来の航空宇宙産業の担い手となる子どもたちに対し、少しでも航空宇宙に興味を持ってもらう機会を増やしたいという思いから、小中学生向けに航空宇宙に関わる「教育」と「実験」を提供する『航空宇宙塾』を開催しています。

これは、東京海上日動が航空宇宙産業のリスクマネジメントに携わるなかで培ったノウハウと、愛知県や名古屋大学との連携による産官学の独自ネットワークを活かした取組みであり、同社が人材育成への貢献を含め地域に根差した事業をめざしているからこそ実現したものです。

2026年2月には、「岐阜かかみがはら航空宇宙博物館」にて、小学生35名を対象に宇宙や人工衛星の世界を学び、宇宙飛行士の訓練やミッションを模擬体験する『航空宇宙塾』を開催しました。今回はH3ロケットにフォーカスし、お子様から保護者の皆様まで楽しみながら航空宇宙産業について学んでいただきました。今後も、東海地方における「航空宇宙人材輩出の場」の1つとなることで、日本の航空宇宙産業の一層の伸展に貢献していきます。



■あしながチャリティー&ウォーク

東京海上日動は、明治安田生命保険相互会社が主催の「あしながチャリティー&ウォーク」に参加しました。東京海上グループからは282名の社員が参加し、366,771円の募金が集まり、以下の遺児支援に活用されました。

①あしなが育英会への寄付を通じて以下の遺児支援に活用

- ・全国5カ所で親を亡くした子どもをサポートする場である「レインボーハウス」の運営
- ・高校、大学、専門学校等へ進学を希望する遺児への奨学金貸与等

②遺児支援基金等への寄付を通じて、東日本大震災被災地各県の遺児への資金援助に充当



■「JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」への特別後援

東京海上日動では創業110周年記念事業のひとつとして、1989年に（公財）日本水泳連盟の支援を開始しました。「水泳を通じて、日本の青少年の健全な育成に貢献したい」という思いから、社会貢献事業の柱として支援を行っており、年2回（春・夏）開催される「全国JOCジュニアオリンピックカップ水泳競技大会」への特別後援をはじめ、ジュニア選手の遠征や強化合宿のサポート等を行っています。

🔗 [がんばれ☆ジュニアスマー](#)

🔗 [スポーツ支援サイト「SPORTS ACTIVATION」](#)



INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

■「Room to Read」途上国教育支援プログラムへの参加

東京海上日動は、2010年度より、国際NGO「Room to Read」が行う途上国の教育支援プログラムに参加しています。

2025年度までの16年間にわたり毎年寄付を行っており、インド・バングラデシュ・ベトナムにおいて、約3,100名の少女たちが将来自立するための教育支援や、子どもたちの学習環境を整えるための図書室を17室開設し、約21,800名の少女たちに対する識字教育プログラムの導入を支援しました。同NGOの活動により、経済的な理由に加え、親の理解が得られないため、家事や仕事と両立できず学校に通えない少女たちに対して、学費の援助のみならず、家庭訪問等で家族に教育の大切さを理解してもらうことで、少女たちは学校を卒業し、優秀な成績を収めて将来の夢に向かう希望を持てるようになったという成果が生まれています。

 国際NGO「Room to Read」



■ Reliance Matrix Foundation

Reliance Matrixは、同社の社会貢献活動を担う Reliance Matrix Foundationを通じて、フィラデルフィア地域を中心に、教育や地域連携による次世代育成に取り組んでいます。学校や非営利団体への資金提供をはじめとする支援や協働を通じて、学生に新たな経験やスキル習得の機会を提供し、将来のキャリアの可能性を広げています。

その一環として、KB Foundationとの協働により、本社オフィスに中学生を招いたキャリア体験プログラムを実施しました。当日は、社員が講師となり、リスク管理や資産形成、起業などをテーマとした体験型ワークショップを行いました。本プログラムを通じて、生徒は保険業界やキャリアの選択肢について理解を深めました。参加者や保護者、教育関係者からは好意的な評価が寄せられ、学びと実社会をつなぐ取り組みとしての価値が確認されています。



すべての人々の社会的、経済的な包含

●高齢者・認知症に関する企業市民活動

東京海上グループでは、地域や家族の安心と安全を支えるボランティア活動として、高齢者・認知症に対応する企業市民活動に取り組んでいます。

■「認知症を知り地域をつくる」に貢献する ～認知症サポーター養成講座～

東京海上グループでは、厚生労働省と全国キャラバン・メイト連絡協議会が推進する「認知症サポーター 100万人キャラバン」に賛同し、地域や家族の安心と安全を支えるボランティア活動として、「認知症サポーター養成講座」に取り組んでいます。これは、認知症の人とその家族が安心して暮らせる街づくりをめざす取組みで、講座を受講した社員が、認知症について正しく理解し、友人や家族にその知識を伝え、生活や仕事のなかで認知症の人やご家族に温かく接し、支えていくことをめざしています。

東京都内を中心に、専門の研修を受けた社員（キャラバン・メイト）が講師を担当し、DVD視聴や講習・ロールプレイングによる約1時間半の講座を実施しています。2026年3月までに約6,100名のグループ社員がこの講座を受講し、認知症サポーターになりました。高齢化や認知症についての知識を深め、お客様や家族への対応を考える良い機会になっています。

 認知症サポーターキャラバン



■米国における「Walk to End Alzheimer's」への取組み

Tokio Marine America (TMA) は、「Walk to End Alzheimer's」への参加を通じて、認知症という社会課題への対応に取り組んでいます。本活動は、認知症ケアや研究を支援する世界最大規模の募金イベントであり、認知向上と行動喚起の機会となっています。

2020年に開始し、現在では全米20拠点以上、グループ7社が参画する取組みへと発展しました。社員が主体となってイベント参加や募金活動を行い、これまでに236,000ドル以上の寄付を通じて地域の支



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

▶ 事業戦略・資本政策
▶ サステナビリティ経営

▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. **企業市民活動**
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

▶ Climate & Nature

▶ 人的資本戦略

▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

援やケアの充実に貢献しています。

本活動は、地域社会への貢献とともに、従業員エンゲージメントの向上やグループ横断の連携強化にもつながっており、研究促進やケアの充実を通じて、地域社会のレジリエンス向上にも寄与しています。



●盲ろう者の支援・障がい者スポーツの支援

東京海上日動は「全国盲ろう者協会」との協働で盲ろう者を支援し、「公益財団法人 日本パラスポーツ協会」「公益財団法人スペシャルオリンピックス日本」で障がい者のスポーツ支援を実施しています。

■「全国盲ろう者協会」との協働

社会福祉法人 全国盲ろう者協会は、全国の盲ろう者を支援するため、通訳・介助者の派遣、通訳者の養成、盲ろう者向け機関紙の発行等の活動を行っています。

東京海上日動は 2008年から同会の団体賛助会員となり、盲ろう者の方々の交流や介助・通訳者の技術向上等を目的として年1回開催される全国大会で、開催地区の社員等が大会運営ボランティアとして参加しています。2025年度は、栃木県内の35名の社員が「第30回全国盲ろう者大会」の運営をサポートしました。

 全国盲ろう者協会



■誰もが活躍できる「共生社会の実現」への貢献 ～障がい者スポーツを「知る」「見る」「体験する」

東京海上日動は、それぞれの障がいや特性を理解して受け入れてパラ（障がい者）スポーツに参加し支援することは、さまざまな障がいの特性や多様性への理解を促し、ひいてはDE&Iダイバーシティ&インクルージョン（人間の多様性を受け入れ、社会に活かす）の理解につながるという思いのもと、2016年5月から「公益財団法人日本パラスポーツ協会」（JPSA）、2016年10月から「一般社団法人 日本障がい者サッカー連盟」（JIFF）への協賛を開始しました。

また、全国各地の社員が、地域で開催されている障がい者スポーツの大会「ジャパンパラ競技大会（Japan Para Championship）」において観戦やボランティア等の活動を行っています。



■「スペシャルオリンピックス」とともに「多様な人々が活きる社会」を実現

東京海上日動は、公益財団法人スペシャルオリンピックス日本（SON）の「障がいの有無に関わらず、互いの違いを理解し尊重し認め合うことで、共に育ち、共に生きる社会を実現する」という考えに共感し、2005年度よりパートナー企業となり、大会ボランティアをはじめ、活動を支援しています。

 スペシャルオリンピックス日本

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
▶ 人的資本戦略
▶ コーポレート・ガバナンス

●財団・寄付活動

東京海上グループはサステナブルな社会をめざし、NPO団体の支援や助成金プログラムの運営を実施しています。

■「公益財団法人さわやか福祉財団」との提携

（公財）さわやか福祉財団は、誰もが心豊かに暮らしたいという願いを叶えるために「新しいふれあい社会の創造」をめざし、全国多数のボランティア団体とネットワークを形成し、地域で支え合う仕組みづくりを進めています。東京海上日動はその理念に共感し、同財団と提携しています。

[🔗 さわやか福祉財団「全国ボランティアネットワーク情報」](#)

■「働く」を求める人へ幅広く「働く」を提供する

東京海上日動キャリアサービスは“「働く」を求める人へ幅広く「働く」を提供する”ことをパーパスとして、インクルーシブな社会の実現をめざしてチャレンジを行っています。同社では、人材派遣・人材紹介等の人材サービス事業を通じた取組みにとどまらず、さまざまな理由で働くことに困難を抱える方々の就労実現をめざし、就労支援に取り組むNPO団体等への助成と協働の取組みを行ってきました。

同社は2021年に公益財団法人パブリックリソース財団を通じて「東京海上日動キャリアサービス働く力応援基金」を立ち上げ、2021年4月から2024年3月末まで3カ年度にわたり、障がい者、シングルマザー、引きこもり等、一般的な就労に困難を抱える方々の就労支援を行うNPO等の団体へ助成し、就労支援活動の後押しを図るとともに、助成先NPO等団体と情報・意見交換を行って、就労支援の協働の可能性についても連携・協議をしてきました。

「東京海上日動キャリアサービス働く力応援基金」の3カ年助成実績

助成先団体の就労支援の対象	延べ助成団体数 (団体)	就労支援提供数 (名)	就労実現数 (名)
①障害者	9	2,986	66
②生活困窮者／シングルマザー等	2	453	25
③引きこもり・困難を抱える若者	11	409	94
④児童養護施設出身者	3	2,398	59
⑤LGBTQ	1	440	30
合 計	26	6,686	274

3カ年にわたる活動を通じて、全国の延べ26の就労支援NPO団体等への助成と連携を行い、助成先団体の活動を通じて、働くことに困難を抱える6,686名の方々に対して、さまざまな形で就労支援を提供し、そしてそのうち274名の方の就労を実現いたしました。

「東京海上日動キャリアサービス 働く力応援基金」を通じた3カ年にわたる全国延べ26の就労支援NPO団体等への助成と連携を行い、助成先団体にて働くことに困難を抱える6,686名の方々の就労支援、そのうち274名の方の就労を実現しました。その後も、同基金で協働したNPO団体と連携し、児童養護施設や自立援助ホーム等の社会的養護のもとで育った若者の就職支援や早期離職等の課題解決に向けた自立支援の取組みに対する助成と協働のためにも協議を継続しました。

今後とも、引き続き「働く」を通じて多様な個人の自己実現を支援し、インクルーシブな社会の実現に貢献していくことができるよう取り組んでいきます。

[🔗 東京海上日動キャリアサービス「多様な働き方を創造する上で大切にしている想い」](#)



INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

16 社会的価値の定量化

16.1 「社会的価値の定量化」の意義とめざす姿

■「社会的価値の定量化」の意義

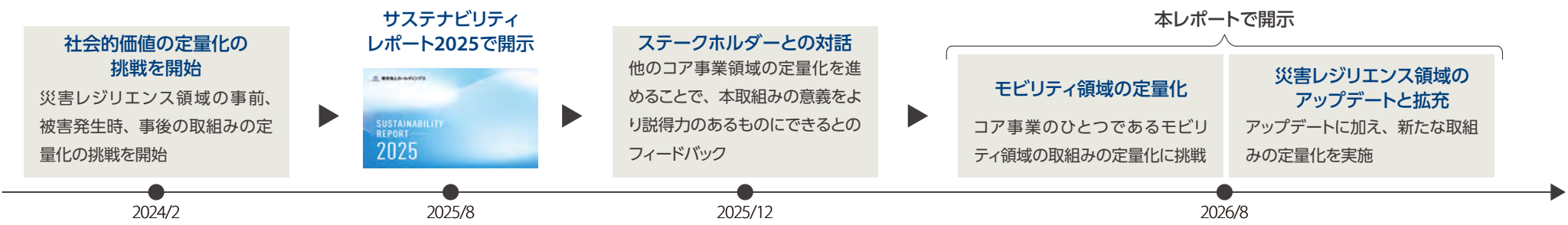
当社は事業活動を通じて社会やお客様に提供している社会的価値を定量的に可視化することに挑戦しています。定量化した数字を意識した事業運営を行うことができれば、保険自体の認知向上に加え、当社の社会課題解決の質や量の更なる拡大、従業員のモチベーションアップなどにつながる事が可能ではないか。そして、その結果として当社の経済的価値、ひいては企業価値向上にもつながるのではないか。そのように考え、「社会的価値の定量化」に取り組んでいます。

■「社会的価値の定量化」を起点に当社がめざしたい姿

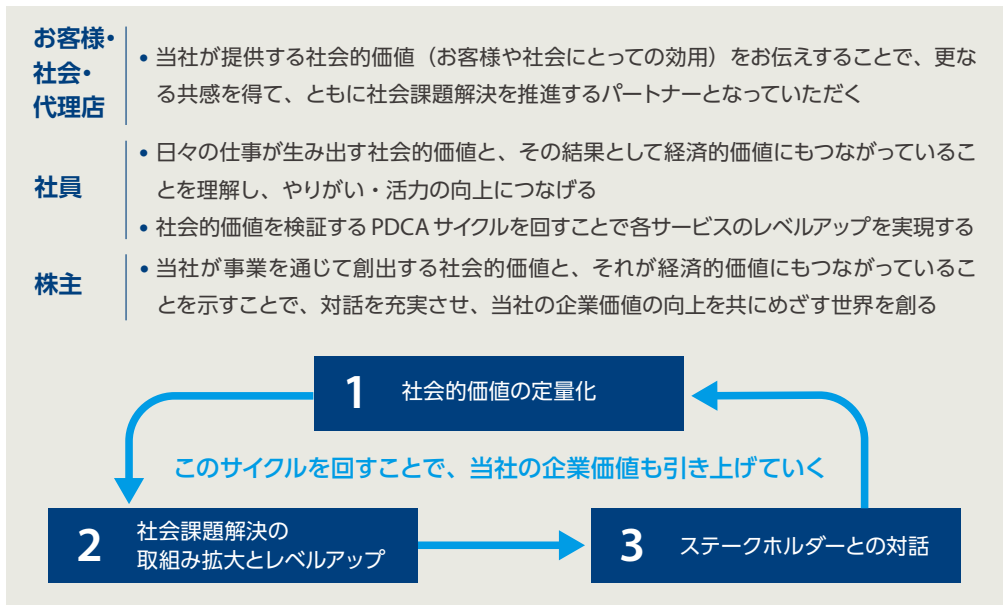
社会的価値を定量的に示すには、適切なデータの選別が難しかったり、あるいは新サービスを次々に投入しているなかでそもそもデータが無い、といった課題が多いことも事実です。容易ではありませんが、この定量化の挑戦を通じて、社会やお客様に提供している社会的価値と、お役に立った結果として向上する当社の経済的価値の双方を意識した事業運営を行うことで、さまざまなステークホルダーとともに、こうした価値の拡大・成長をめざします。

16.2 「社会的価値の定量化」のこれまでの歩みとアップデートのポイント

2024年度より保険本業に直結する災害レジリエンス領域の取組みに焦点を当て、「社会的価値の定量化」の取組みを開始しました。2025年度にはサステナビリティレポートで、同領域における定量化の結果を開示しました。2026年度はステークホルダーのフィードバックに基づき、災害レジリエンス領域における定量化のアップデートや対象の拡大に加え、当社グループのコア事業のひとつであり、多くの従業員が携わるモビリティ領域の取組みの定量化に挑戦しました。



▶定量化の挑戦を起点に当社がめざしたい姿



INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
- 16. 社会的価値の定量化**
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

16.3 「社会的価値の定量化」を活用した事業運営の推進

■「社会的価値を測る」から「社会的価値を事業運営へ活かす」へ

社会的価値を測ることからスタートした本取組みは、現在、同価値を事業運営に活かす取組みも進めています。例えば、可視化した社会的価値を、①社員一人ひとりが日々の仕事の意義を実感し、やりがいや誇りを高めることに活かす、②事業運営のPDCAに取り入れ、社会課題解決の質・量を高める、③ステークホルダーとの対話や情報発信に活用し、当社の取組みへの共感や支援を広げる—こうした取組みを通じて、当社の経済的価値、ひいては企業価値の向上につなげることに挑戦しています。

▶「社会的価値の定量化」を活用した事業運営の推進事例



①「社会的価値の定量化」を活用した社員のエンゲージメントの向上
日々の事業活動が生み出す社会へのインパクトが定量的に可視化されることで、社員のやりがいや誇りが向上

人間工学アプローチによるロスプリベンションの事例 ^{*1}

- 人間工学アプローチによるロスプリベンションサービスが創出する損害防止効果を定量化

2025 年 サービス提供件数	事故削減の 実感率 ^{*4}	平均事故 削減率 ^{*4}
約 550 件	約 91 %	約 30 %

- 損害防止効果の測定結果を同サービスに従事する社員に共有

社員の声



東京海上日動
コマーシャル損害部
津田 雄二郎

自らの仕事が社会の役に立っていることを実感できるようになり、自身や関係社員のエンゲージメント・モチベーションの向上につながっています。



②社会的価値を定期的に測り、事業活動の質・量の向上へつなげる取組みの推進
「社会的価値の定量化」の結果を事業運営のPDCAに活かし、取組みをレベルアップすることで、社会課題解決の質・量が向上

気温湿度センサー「PHLYSENSE」の事例 ^{*2}

- 気温湿度センサー「PHLYSENSE」が創出する水道管事故の損害防止効果を定量化

2025 年度末時点の提供台数	2025 年度損害防止効果
約 43,000 台	約 46M USD

- 導入先ごとの損害防止効果を分析し、損害防止効果の高い気温湿度センサーの設置場所を特定。その結果をお客様へのセンサー導入提案に活用

社員の声



Philadelphia Insurance Companies
Risk Management Services Tom Smart

蓄積した損害データの分析・検証を継続することで、お客様に対して、損害の防止・軽減により効果的なセンサーの設置場所をご提案できるようになっています。



③「社会的価値の定量化」を活用したステークホルダーとの対話・情報発信
定量化した社会的価値をステークホルダーとの対話や情報発信に活用し、当社の取組みへの共感や支援を広げる

火災報知器「Lumkani」の事例 ^{*3}

- 火災報知器「Lumkani」が創出する火災被害の損害防止効果を定量化

2025 年度末時点の提供台数	2025 年度損害防止効果
約 13 万台	約 2.4 億円

- 定量化した損害防止効果をビジネスパートナーとの対話に活用することで、取組みの社会的意義への理解・共感を促進

社員の声



Holland Insurance Group
Holland Life Solutions -
Partnerships
Obakeng Moloi

社会へのインパクトを定量的に示すことで、取組みへの理解や共感が深まり、ビジネスパートナーとの新たな契約の実現や、火災報知器の展開プロジェクトへの資金提供の拡大につながっています。

^{*1}:日本の東京海上日動では、人間工学・安全工学の知見を活用し、お客様の事故防止・削減を支援。4M（人・環境・機械・管理）の観点から事故の真因を分析し、再発防止や作業品質向上につながる具体的な改善策を提案。

^{*2}:米国のPhiladelphia Insurance Companies (PHLY) では、気温湿度センサーの配布・活用を通じて、水漏れや凍結などの事故防止サービス (PHLYSENSE) を提供。利用者は水漏れや温度変化を迅速に把握でき、事故の防止・低減に貢献。

^{*3}:南アフリカのHolland Insuranceでは、防災会社 (Lumkani社) との協業により、低所得者が住む集落を中心に、火災保険と火災報知器を提供。火災発生の兆候を迅速に把握することが可能となり、早期消火や密集した住宅での延焼拡大防止などに貢献。

^{*4}:2024年度にロスプリベンションサービスを提供した大企業を中心としたお客様を対象に実施したアンケート結果。人的被害、建物・財物被害と貨物被害の防止効果の平均値。



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

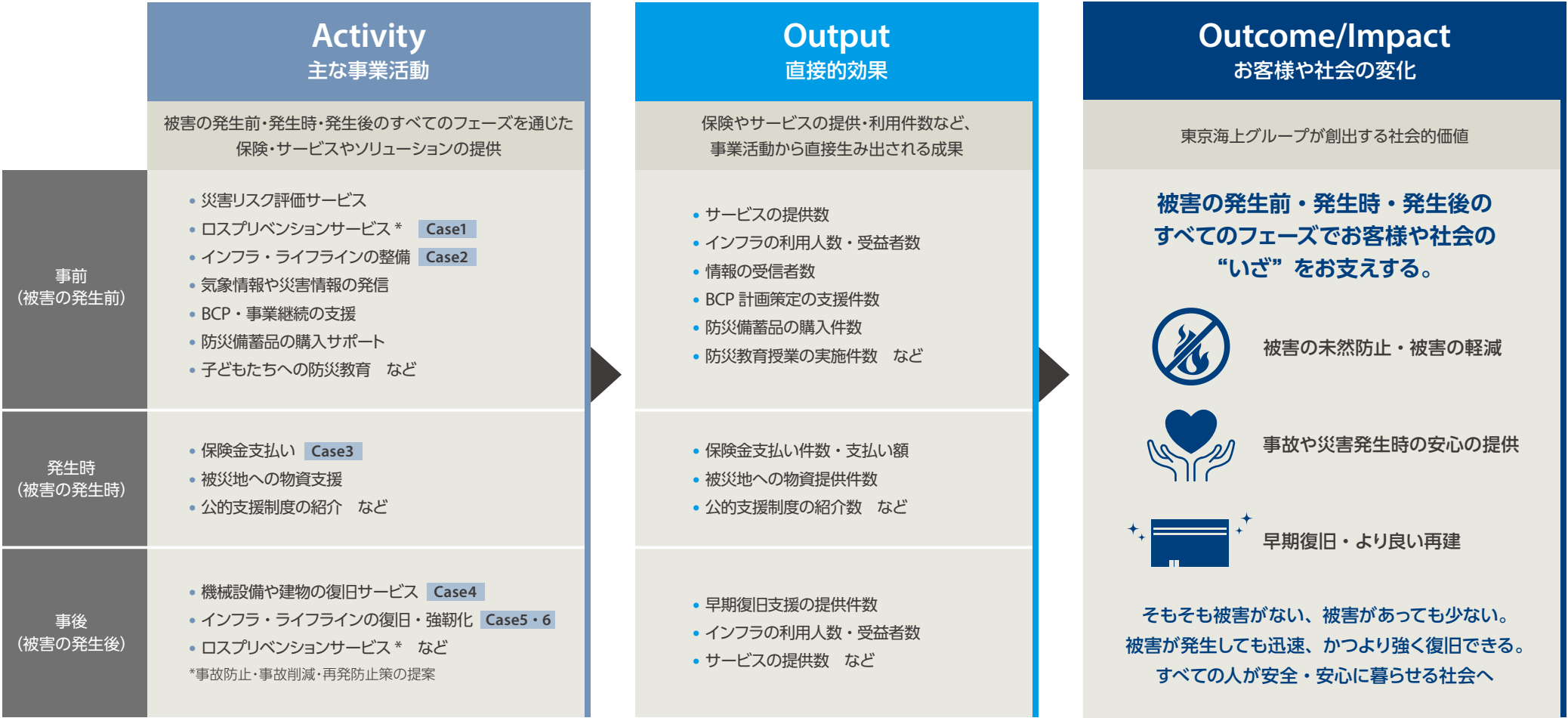
- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

16.4 災害レジリエンス領域で東京海上グループが提供する社会的価値

東京海上グループは、災害レジリエンス領域において、事故や災害が発生した際の保険金のお支払いによる経済的な補償にとどまらず、発生前の被害の未然防止・軽減、発生後の早期復旧、さらには次の事故や災害へ備えるためのソリューションの提供にも取り組んでいます。こうした取り組みを通じて、被害の発生前・発生時・発生後のすべてのフェーズでお客様や社会の“いざ”を支え、誰もが安心して暮らせる社会の実現をめざしています。

次ページ以降、**Case**として掲載している事例について、Activity（事業活動）によって生み出されるOutput（直接的な効果）と、その先に創出されるOutcome／Impact（お客様や社会の変化）をご紹介します。東京海上グループでは、このOutcome/Impactを事業が創出する「社会的価値」ととらえ、定量化を進めるとともに、社会的価値を事業運営に活かす取り組みも段階的に進めています。



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
- 16. 社会的価値の定量化**
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

16.4.1 ロスプリベンションサービスの提供

Case1 産学連携・科学的検証による事故防止技術の開発と提供

東京海上日動では、大学や研究機関と連携し、データと科学的検証に基づく事故防止技術を開発・実装することで、自然災害の防災・減災に貢献しているほか、お客様へ安心を提供しています。

科学的検証に基づく技術開発・提供

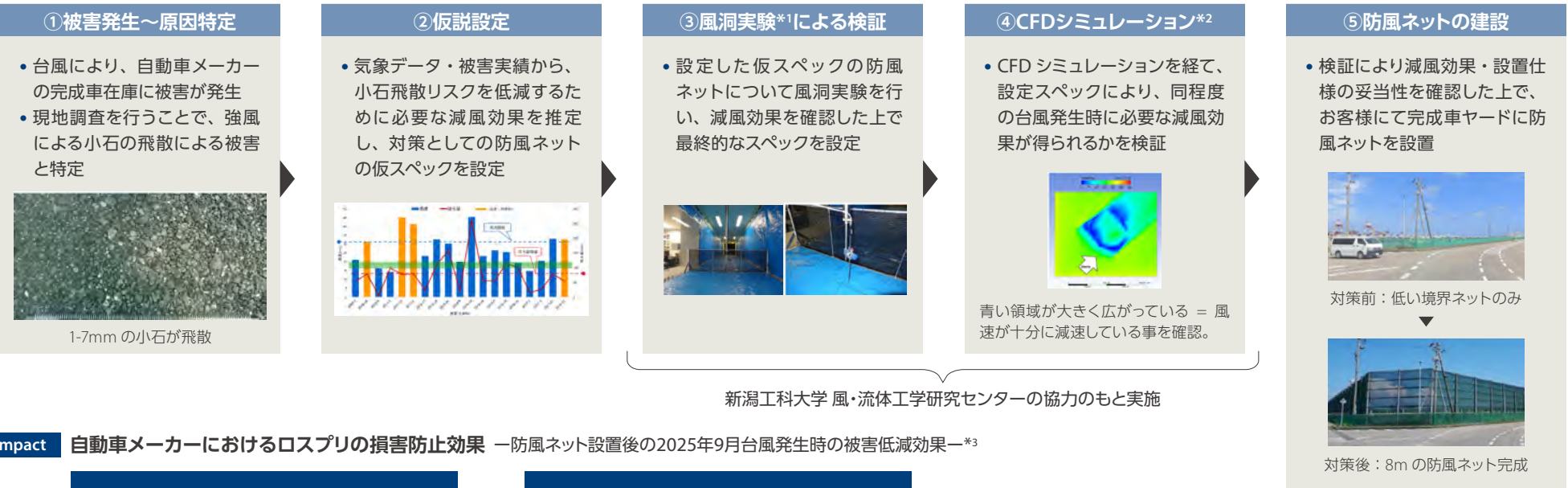
Activity

Output

Outcome/Impact

- Activity**
- 大学、研究機関やスタートアップ企業と連携し、損害実態の把握を起点にリスク要因を科学的に分析し、実験・シミュレーションによる効果検証を経て、実効性のあるリスク低減策を開発・実装し、お客様の事故防止、事故削減のためのロスプリベンションの提案を実施。
 - お客様の自然災害による被害の未然防止に貢献。

プロジェクト例：データと科学的検証に基づく防風ネットの建設を通じた風害対策



Outcome/Impact 自動車メーカーにおけるロスプリの損害防止効果 一防風ネット設置後の2025年9月台風発生時の被害低減効果―*3



*1: 人工的に風を発生させる実験設備（風洞）を用いて、建物や構造物などに作用する風や、その周辺の風の流れを実験的に調べる手法。

*2: CFD (Computational Fluid Dynamics: 数値流体力学) シミュレーションは、コンピューターを用いて、風や水などの流れを数値的に再現・予測する手法。実際の建物や構造物などをモデル化することで、その周辺の風の流れや対策による効果を評価することができる。

*3: 過去の被害実績に基づく当社の推計値。

INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- 事業戦略・資本政策
- サステナビリティ経営

サステナビリティ経営（詳細編）

- 8つの重点領域の進捗状況
- 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
- ステークホルダーエンゲージメント
- イニシアティブへの参画
- 国際的対話と連携による社会への貢献
- サステナビリティ関連方針
- 気候変動対策の推進
- 自然の豊かさを守る
- 災害レジリエンスの向上
- 健やかで心豊かな生活の支援
- 人と多様性の尊重
- イノベティブなソリューションの提供
- 未来世代の育成支援
- 誠実かつ透明性の高いガバナンス
- 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
- サステナビリティデータ集

Climate & Nature

人的資本戦略

コーポレート・ガバナンス

データ集

16.4.2 インフラ・ライフラインの整備

Case2 自立型電力供給システムの設置による停電リスクへの備え（阿寒マイクログリッド）

日本工営エナジーソリューションズは、災害による停電時にも地域に必要な電力を供給できる自立型電力システムの構築を支援しています。これにより、地域の事業継続を支え、人々の暮らしを守ることに貢献しています。

マイクログリッド事業への参画

Activity

Output

Outcome/Impact

- Activity**
- 阿寒マイクログリッドは太陽光と牛の排せつ物を用いたバイオガス発電で平時の供給・売電と停電時の電源を両立する自立型電力網。
 - 2018 年地震の停電による酪農家への大きな被害を受け、停電時に安定して電力を確保する必要性が高まり、(株)阿寒マイクログリッド、JA 阿寒、(株)天翔阿寒、北海道釧路市および北海道電力ネットワーク(株)は、コンソーシアム協定書に則り、釧路市阿寒町における地域マイクログリッドの運用を 2023 年 5 月 12 日より開始。
 - 導入設備は、(株)エコロミが EPC コントラクター*1として建設・設置し、日本工営エナジーソリューションズ(株)は EMS*2 設備導入を担当。



阿寒マイクログリッドの役割

停電時には電力系統から切り離し、独自の電源で地域の重要施設の稼働や住民の暮らしを支える。平時には温室効果ガスの削減にも貢献。

停電時



供給対象エリア内の酪農家の事業継続

搾乳・給餌・冷却などの設備を継続稼働させることで、酪農家の事業継続を支援



地域住民の暮らしを支える

停電時の地域住民の暮らしを支え、安全・安心を提供

平時



温室効果ガスの削減

バイオガス発電・太陽光発電による化石燃料由来電力の代替と、家畜排せつ物のバイオガス利用によるメタン放出抑制により、温室効果ガスを削減

Outcome/Impact 停電時の酪農家の事業継続に伴う損害防止効果

災害時に電力供給を受ける酪農施設

14施設

酪農家の事業継続に伴う損害防止効果

約2,000万円／年*3

地域住民への安全・安心の提供

災害時に電力供給を受ける住民

約100人*4

温室効果ガスの削減効果

温室効果ガス削減効果

約1,300万円／年*5

*1: EPCはEngineering, Procurement and Constructionの略。設計、調達、建設を一括で請け負い、プロジェクトをリードする責任を持つ事業者。

*2: ID&Eグループの日本工営エナジーソリューションズ(株)は発電した電気や蓄えた電力を状況に応じて効率的かつ安定的に供給するシステムであるEMS (Energy management system) 設備の導入を担当。

*3: 停電により、A) 搾乳や生乳が保存できないことによる事業停止の損害防止効果、およびB) 搾乳できないことによる牛の乳房炎発生による損害防止の効果の合計。Aは乳牛頭数 x 生乳生産量 (kg/日/頭) x 生乳単価 (円) x 停電日数で算出し、停電日数は2018 年北海道胆振東部地震の実績を適用。Bは酪農施設のうち、自家発電設備を有しておらず停電時に操業不能になる酪農施設を対象に、酪農家の乳牛頭数 x 停電時に乳房炎を発生し死亡する確率 x 乳牛1頭当たりの損害額 (飼育費用 x 飼育期間) で算出。株式会社ノースキャトルへのヒアリングと2018年北海道胆振東部地震の実績を基に計算。

*4: 釧路市指定避難所収容人数ベース

*5: 温室効果ガス削減効果は、(再生可能エネルギーによるCO₂排出削減量+牛の排せつ物のバイオガス利用によるメタン放出抑制量をCO₂換算した排出削減量) x 排出量取引制度の価格上限額(炭素価格)で算出。

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

▶ 事業戦略・資本政策

▶ サステナビリティ経営

▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インベーティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. **社会的価値の定量化**
17. サステナビリティデータ集

▶ Climate & Nature

▶ 人的資本戦略

▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

16.4.3 保険金支払い

Case3 広域災害時の保険金支払い

東京海上日動では、広域災害発生時においても、全社を挙げて適正かつ迅速な保険金のお支払いに取り組み、お客様の“いざ”という時の安心の提供と早期復旧に貢献しています。



- Activity
- 広域災害発生時には、短期間に保険金請求が集中するとともに、被害状況の確認に時間を要することから、保険金支払いが長期化する傾向。
 - 東京海上日動では、広域災害発生時にバックアップオフィスや各地の災害対策室・サテライトオフィスなどを迅速に設置し、全社を挙げてお客様への初動対応体制を構築。さらに、デジタルや AI などの技術も活用することで、迅速かつ適正な保険金支払いを実現。



*1: 九州地方豪雨、台風15号、青森県東方沖地震など合計6件の大規模災害における、再保険を考慮しない元受ベースでの東京海上日動における保険金のお支払い件数とお支払い金額。

*2: 災害時の保険金支払いに関する自動車、および火災保険の加入者を対象とした直近のお客様アンケート結果を集計（2025年4月～2026年3月）。

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- 事業戦略・資本政策
- サステナビリティ経営
- サステナビリティ経営（詳細編）

- 8つの重点領域の進捗状況
- 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
- ステークホルダーエンゲージメント
- イニシアティブへの参画
- 国際的対話と連携による社会への貢献
- サステナビリティ関連方針
- 気候変動対策の推進
- 自然の豊かさを守る
- 災害レジリエンスの向上
- 健やかで心豊かな生活の支援
- 人と多様性の尊重
- イノベティブなソリューションの提供
- 未来世代の育成支援
- 誠実かつ透明性の高いガバナンス
- 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- Climate & Nature
- 人的資本戦略
- コーポレート・ガバナンス

データ集

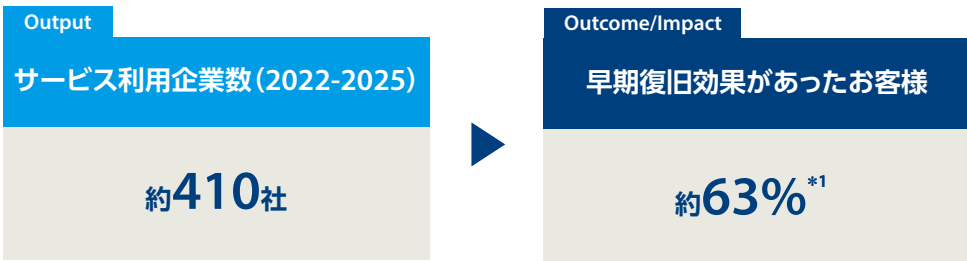
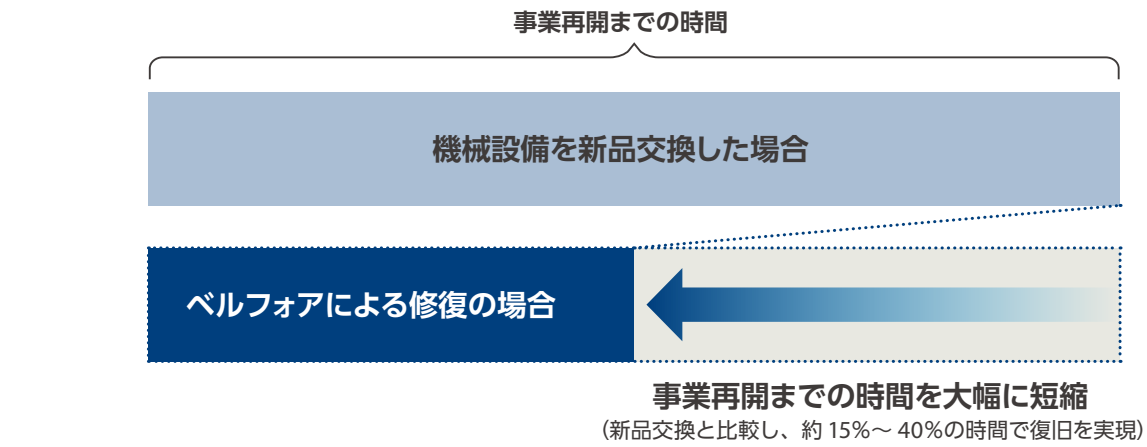
16.4.4 機械設備や建物の早期復旧サービスの提供

Case4 復旧専門技術を活用した早期復旧の実現

東京海上日動はお客様の罹災後の速やかな復旧に貢献すべく、日本国内ではベルフォアジャパン社と連携し、災害復旧サービスを提供しています。



- Activity
- 東京海上日動は、ベルフォアジャパンと連携し、火災や水災等で罹災したお客様に、緊急安定化処置や汚染除去技術による修復サービスを提供。
 - 火災による煤や消火剤・消化防水の汚染、津波・洪水などの水災による汚水や汚泥などの汚染を特殊な技術で除去することで、罹災した建物や設備機械の早期復旧に貢献。
 - 汚染除去サービスを活用していただくことにより、機器類に付着した汚染物質を完全に除去することで、新品交換しなければならない範囲を最小限にとどめ、事業再開までの時間を大幅に短縮することが可能。



*1: 2022年～2025年度のサービス利用者のうち早期復旧効果があったお客様の割合。今後発生する事故や災害の内容によっては、早期復旧効果は変動する可能性がある。



INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**
 - 1. 8つの重点領域の進捗状況
 - 2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
 - 3. ステークホルダーエンゲージメント
 - 4. イニシアティブへの参画
 - 5. 国際的対話と連携による社会への貢献
 - 6. サステナビリティ関連方針
 - 7. 気候変動対策の推進
 - 8. 自然の豊かさを守る
 - 9. 災害レジリエンスの向上
 - 10. 健やかで心豊かな生活の支援
 - 11. 人と多様性の尊重
 - 12. インベーティブなソリューションの提供
 - 13. 未来世代の育成支援
 - 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
 - 15. 企業市民活動
 - 16. 社会的価値の定量化**
 - 17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

16.4.5 インフラ・ライフラインの復旧・強靱化

Case5 道路災害復旧事業（一般国道 107 号大石地区）

日本工営は、自然災害により被災したインフラの復旧・復興事業に対し、企画、調査、計画、設計、維持管理などに関するコンサルティング業務を通じて、災害からのより良い復興を支援しています。

災害復旧事業への参画

Activity

Output

Outcome/Impact

- Activity**
- 2021 年 5 月に岩手県西和賀町大石地区の一般国道 107 号で、大規模な地すべりが発生。発生翌年の 2022 年 11 月には仮橋を設置して交通を早期に確保しつつ、2025 年 11 月に山側を大きく迂回するルートとなる「大石トンネル」を建設し、一般国道 107 号を本復旧・開通。
 - 「大石トンネル」の開通により、大規模地すべり地形を回避するだけでなく、走行時間の短縮、吹雪や路面凍結に起因する事故リスクを低減することが可能となり、その結果、一般国道 107 号大石地区は災害に強い、より安全で利便性の高い交通インフラに改善された。日本工営（株）は岩手県の発注を受け、他社との協力の上で本事業の設計を実施。

2021年5月 岩手県西和賀町大石地区の一般国道107号における大規模な地すべり発生～復旧までの経緯



一般国道107号の復旧によるより良い復興

- 走行時間の短縮**
道路線形、設計速度の改善による走行時間の短縮
- 地すべりによる被災リスクの低減**
地すべり地形を回避することによる被災リスクの低減
- 降雪・凍結による事故リスクの低減**
トンネル走行により、吹雪や路面凍結による事故リスクを低減

出典：岩手県南広域振興局土木部北上土木センター「一般国道107号大石地区道路災害復旧事業開通記念パンフレット」2025年

Output

年間利用者数

834,755人*1

Outcome/Impact

一般国道107号の復旧・開通による移動の利便性向上と被災リスクの低減効果

短縮された移動時間を生産活動等に活用することで生まれる経済的效果

約7,000万円／年*2

燃料・タイヤ摩耗・メンテナンス費用削減による走行経費削減効果

約560万円／年*3

地すべりなどの災害への不安が減った人の割合

93%*4

冬季の走行性向上を実感している人の割合

98%*4

*1: 車種別交通量(台/日)に平均輸送人数(人/台)を乗じて算出。交通量データは、岩手県県南広域振興局土木部北上土木センター、(公財)岩手県土木技術振興協会「報告書【交通量計測編】」令和4年12月17日断面別データを使用。平均輸送人数(人/台)は、国土交通省「令和3年度全国道路・街路交通情勢調査自動車起終点(OD調査)結果の概要について」2023年(<https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001714560.pdf>)のデータを使用。

*2: 道路の復旧により通行者が節約できた時間を仕事などの生産活動に充てて生み出せる経済的価値を金額換算。「交通量 × 走行時間 × 道路利用者の時間価値」を事業実施前後で比較し、短縮された移動時間を生産活動等に活用することで生まれる経済的效果として算出。道路利用者の時間価値は国土交通省「費用便益分析マニュアル」令和7年の時間価値原単位などを参照。

*3: 道路の復旧により通行者が節約できた走行経費を金額で算出。「交通量 × 走行時間 × 走行経費」を事業実施前後で比較し、その差額を走行経費削減効果として算出。走行経費は国土交通省「費用便益マニュアル」令和7年などを参照。

*4: 2026年3月に実施した一般国道107号利用者を対象としたアンケート結果(回答数130)に基づく。

INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

事業戦略・資本政策
サステナビリティ経営

サステナビリティ経営（詳細編）

- 8つの重点領域の進捗状況
- 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
- ステークホルダーエンゲージメント
- イニシアティブへの参画
- 国際的対話と連携による社会への貢献
- サステナビリティ関連方針
- 気候変動対策の推進
- 自然の豊かさを守る
- 災害レジリエンスの向上
- 健やかで心豊かな生活の支援
- 人と多様性の尊重
- イノベティブなソリューションの提供
- 未来世代の育成支援
- 誠実かつ透明性の高いガバナンス
- 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
- サステナビリティデータ集

Climate & Nature
人的資本戦略
コーポレート・ガバナンス

データ集

Case6 断水時の分散型水インフラ提供による被災者の健康維持と生活環境の向上 (WOTA)

東京海上日動は、水をその場で再生・循環利用する技術を活用し、災害時や水インフラが不足する地域でも安全に水を使える環境の実現をめざす企業である WOTA 株式会社へのインパクト投資を通じ、社会のレジリエンス向上に貢献しています。

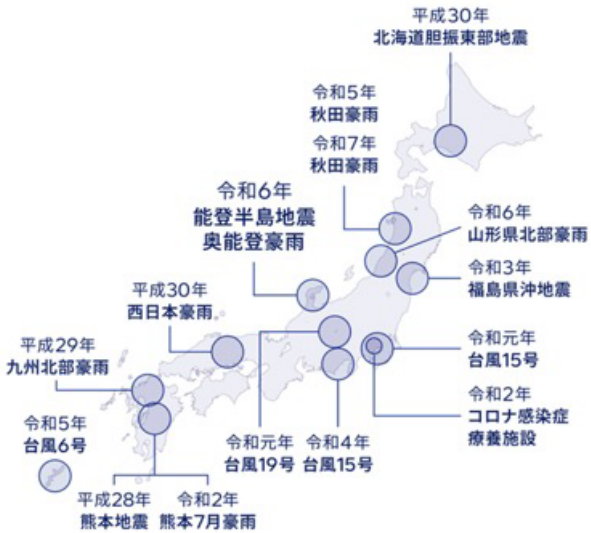
分散型インフラの提供

Activity

Output

Outcome/Impact

- Activity
- WOTA 株式会社は、「Water Freedom for Everyone, Everywhere（すべての人に、あらゆる場所で、水の自由を）」を掲げ、使用した水をその場で再生・循環利用する技術を開発するスタートアップ企業。従来の大規模な上下水道インフラを補完する「小規模分散型水循環システム」を通じて、持続可能な水インフラの実現をめざす会社。
 - 主力製品である可搬型水再生システム「WOTA BOX」は、断水時でもシャワーや生活用水の利用を可能にし、水循環型手洗いスタンド「WOSH」は、水道が利用できない環境でも衛生的な手洗い環境を提供することで、災害時の水・衛生環境の確保に貢献。
 - 東京海上日動は、WOTA 社へのインパクト投資を通じて、こうした水循環技術の社会実装・普及を後押しすることで、災害時の生活環境の維持や被災地の早期復旧、さらには社会のレジリエンス向上に貢献。



Output

災害支援でWOTA製品を展開した自治体

23自治体

災害支援でWOTA製品を展開した避難所

205箇所

長期的断水が発生した避難所
80箇所

Outcome/Impact

長期断水している避難所への設置数

71箇所

長期断水している避難所への展開率

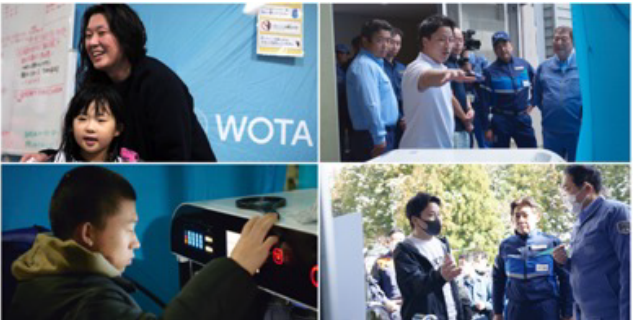
89%

被災者に水を提供し、健康維持と生活環境の向上に貢献

プロジェクト事例

2024年能登半島地震発生時における被災者の健康維持と生活環境の向上

- 2024年1月1日に能登半島で地震が発生。地震発生直後の1月4日より、WOTA BOX と WOSH の展開を開始（日本財団、全国自治体、北良、Soft Bank, HatchPLANNING, 水 ing などの民間パートナーによって実現）
- WOTA BOX および WOSH の展開を通じて、長期断水下の避難所における入浴・手洗い環境を確保し、被災者の健康維持と生活環境の向上に貢献



INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- 事業戦略・資本政策
- サステナビリティ経営
- サステナビリティ経営（詳細編）

- 8つの重点領域の進捗状況
- 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
- ステークホルダーエンゲージメント
- イニシアティブへの参画
- 国際的対話と連携による社会への貢献
- サステナビリティ関連方針
- 気候変動対策の推進
- 自然の豊かさを守る
- 災害レジリエンスの向上
- 健やかで心豊かな生活の支援
- 人と多様性の尊重
- イノベティブなソリューションの提供
- 未来世代の育成支援
- 誠実かつ透明性の高いガバナンス
- 企業市民活動
- 社会的価値の定量化
- サステナビリティデータ集

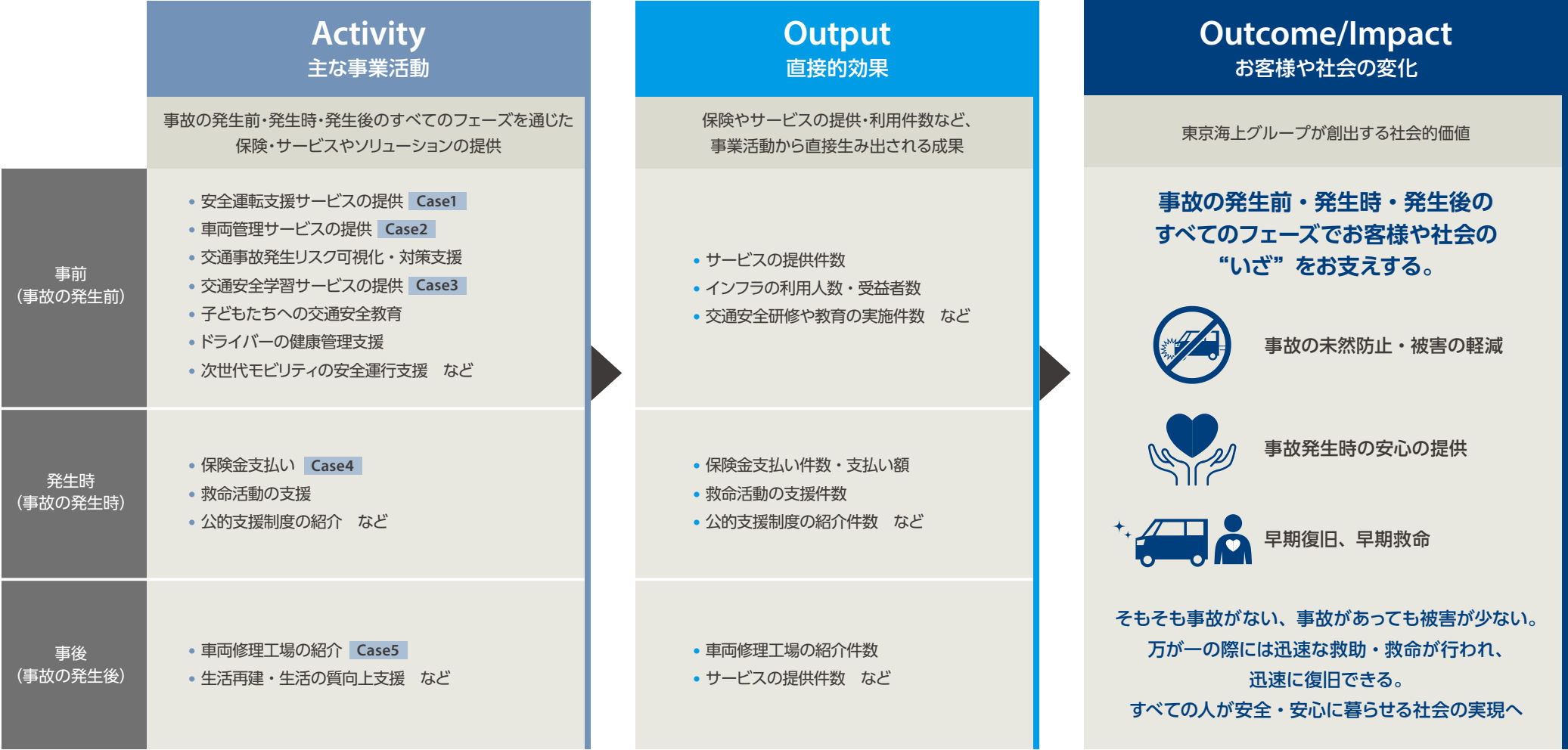
- Climate & Nature
- 人的資本戦略
- コーポレート・ガバナンス

データ集

16.5 モビリティ領域にて東京海上グループが提供する社会的価値

東京海上グループはモビリティ領域において、保険金のお支払いにとどまらず、事故の予防、発生時の被害最小化、被害者の生活再建まで、全国に張り巡らされたインフラを通じて、お客様や社会の“いざ”をお守りし、安心と安全を支えています。長年にわたり、商品改良やデータ活用による安全運転の促進、損害対応による迅速な救済や円満な事故解決など、多様な価値を創出しています。

次ページ以降、**Case** として掲載している事例について、Activity（事業活動）によって生み出されるOutput（直接的な効果）と、その先に創出されるOutcome／Impact（お客様や社会の変化）をご紹介いたします。東京海上グループでは、このOutcome/Impactを事業が創出する「社会的価値」ととらえ、定量化を進めるとともに、社会的価値を事業運営に活かす取り組みも段階的に進めています。



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
- 16. 社会的価値の定量化**
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

16.5.1 安全運転支援サービスの提供

Case1 テレマティクスサービスの提供を通じた事故の未然防止

東京海上日動は、車両データと AI を活用し、リアルタイム注意喚起と行動改善を促すテレマティクスサービス（DAP）の提供を通じ、お客様の事故防止に貢献しています。



- Activity
- ドライブエージェント パーソナル (DAP) は東京海上日動が保険契約者様へ貸与する通信機能付きドライブレコーダーを活用したテレマティクスサービス。
 - お客様の命をお守りするサービスとして、運転時にお客様の危険運転をお知らせし、事故の未然防止に貢献するとともに、お客様の運転データに基づいた安全運転診断レポートを通じた行動改善を促すことで、利用者の事故削減に貢献。

わき見・居眠り警告



- 運転中のわき見・居眠りを検知した際に、音声と画面表示により警告を実施。

片寄り警告&前方車両接近警告



- 車線逸脱などの片寄り走行や前方車両接近を検知した際に、音声と画面表示に注意喚起を実施。

要注意運転アラート



- 走行開始から約 15 分間の運転傾向を分析し、普段と異なる運転の特徴を検知した場合に注意喚起を実施。

急操作警告



- 運転中に急アクセル、急ブレーキ、急ハンドルを検知した場合、運転に注意喚起を実施。



*1: DAPの提供開始から6年間にDAPを付帯したお客様を対象に、2023年3月までに蓄積した当社実績データを用いて、各お客様のDAP付帯時点から最長6年目まで、付帯後の経過年数（1年目、2年目、3年目…）ごとの事故頻度を分析した結果。

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. インノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. **社会的価値の定量化**
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

16.5.2 車両管理サービスの提供

Case2 安全運転・車両管理サービスの提供を通じた事故防止（MIMAMO DRIVE）

東京海上スマートモビリティは、東京海上グループが培ってきた事故原因分析のノウハウを活かし、安全運転・車両管理サービスを提供しています。これにより、お客様の事故削減に貢献しています。

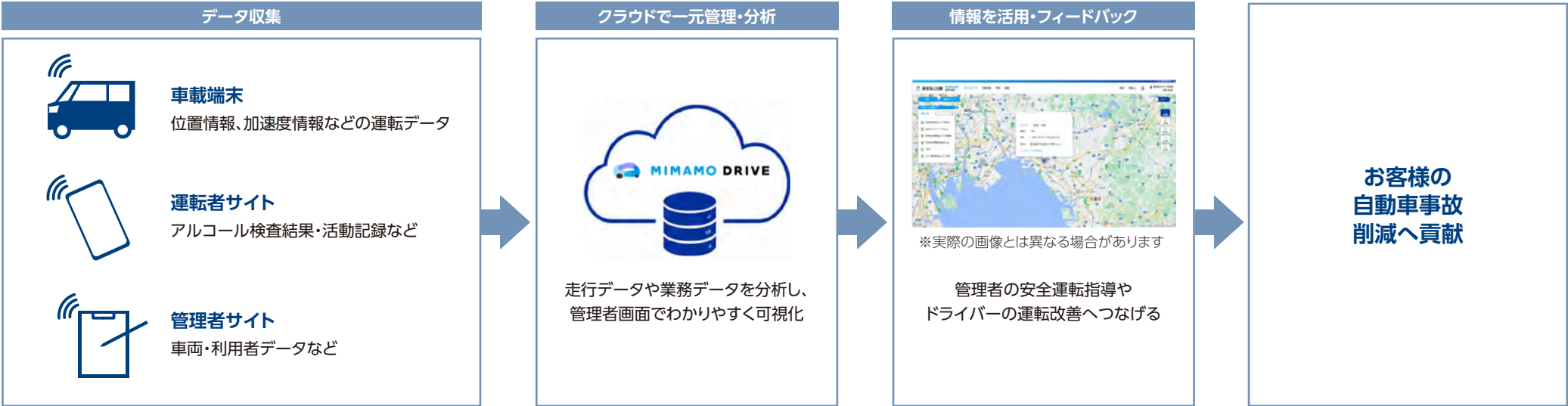
車両管理システムを通じた安全運転支援

Activity

Output

Outcome/Impact

- Activity**
- MIMAMO DRIVE は、社用車の位置情報や走行履歴、運転挙動を自動で収集・可視化するとともに、アルコールチェックの管理を一元化する車両管理・リアルタイム動態管理サービス。
 - 危険運転の可視化やデータに基づく安全運転指導を通じてドライバーの安全運転の高度化を支援し、自動車事故リスクを低減。
 - 日報作成や車両管理の業務効率化を通じ、お客様の生産性向上にも貢献。



Output

主な導入業界



建設・工事



サービス・メンテナンス



卸・小売



不動産・施設管理

など

Outcome/Impact

事故の発生件数が減少した企業の割合^{*1}

約74%

事故による被害額が減少した企業の割合^{*1}

約83%

*1: MIMAMO DRIVEの利用期間や台数など、当社で設定した条件に基づいた実績データ。事故による被害額は発生保険金支払いデータに基づき算出。

INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
- 16. 社会的価値の定量化**
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

16.5.3 交通安全学習サービスの提供

Case3 オンライン交通安全学習サービスの提供を通じた事故の未然防止（WebstadR）

東京海上ディーアールは、交通安全に関する Web 学習サービス（WebstadR）を通じて、安全運転意識の向上と事故防止を支援しています。



- Activity
- WebstadRは、東京海上ディーアールが提供するオンライン交通安全学習サービス。
 - 運輸事業者向け、営業車・社有車を利用する企業向けなど、対象に応じて、運転者が遵守すべき法令や安全運転に関する講座を、受講者の都合の良い時間に受講できる形で提供。講座内容は、警視庁や国土交通省、バス協会・タクシー協会などを含む年間約1,000社へのコンサルティング実績を通じて培った知見に基づいている。
 - 交通事故リスクの低減と法令遵守を支援し、企業の安全管理体制強化、受講者の事故防止を支援。

運転者の基本

安全運転の基本となるルール・マナーを学ぶ



- 安全運転の心構え
- 交通ルール・標識の再確認
- 運転マナーとモラル、など

危険予測・回避

危険を予測し、事故を未然に防ぐ力を養う



- 危険予測トレーニング
- ヒヤリハット事例
- 見落としやすい危険場面の学習、など

事故事例・教訓

実際の事故事例から原因や再発防止のポイントを学ぶ



- 交通事故の実例紹介
- 事故原因の分析
- 再発防止のポイント、など

安全運転・スキル向上

安全で環境に優しい運転や、運転スキルを学ぶ



- エコドライブの実践
- 悪天候時の運転
- 夜間・早朝の安全運転、など

法令・制度

運転にあたり守るべき法律や制度を理解し、コンプライアンス意識を高める



- 道路交通法のポイント
- 行政処分・違反点数の理解
- 最新の法改正・制度の解説、など

健康管理・セルフチェック

心身の健康管理が安全につながることを学ぶ



- 体調管理と安全運転の関係
- 疲労・眠気のメカニズムと対策
- ストレスマネジメント、など



*1: 2020-2022年度にご契約いただいたお客様のうち30の企業を対象にサービス利用前後の事故実績を確認した結果（Eラーニング受講率75%以上）。

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**
 - 1. 8つの重点領域の進捗状況
 - 2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
 - 3. ステークホルダーエンゲージメント
 - 4. イニシアティブへの参画
 - 5. 国際的対話と連携による社会への貢献
 - 6. サステナビリティ関連方針
 - 7. 気候変動対策の推進
 - 8. 自然の豊かさを守る
 - 9. 災害レジリエンスの向上
 - 10. 健やかで心豊かな生活の支援
 - 11. 人と多様性の尊重
 - 12. インノベティブなソリューションの提供
 - 13. 未来世代の育成支援
 - 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
 - 15. 企業市民活動
 - 16. 社会的価値の定量化**
 - 17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

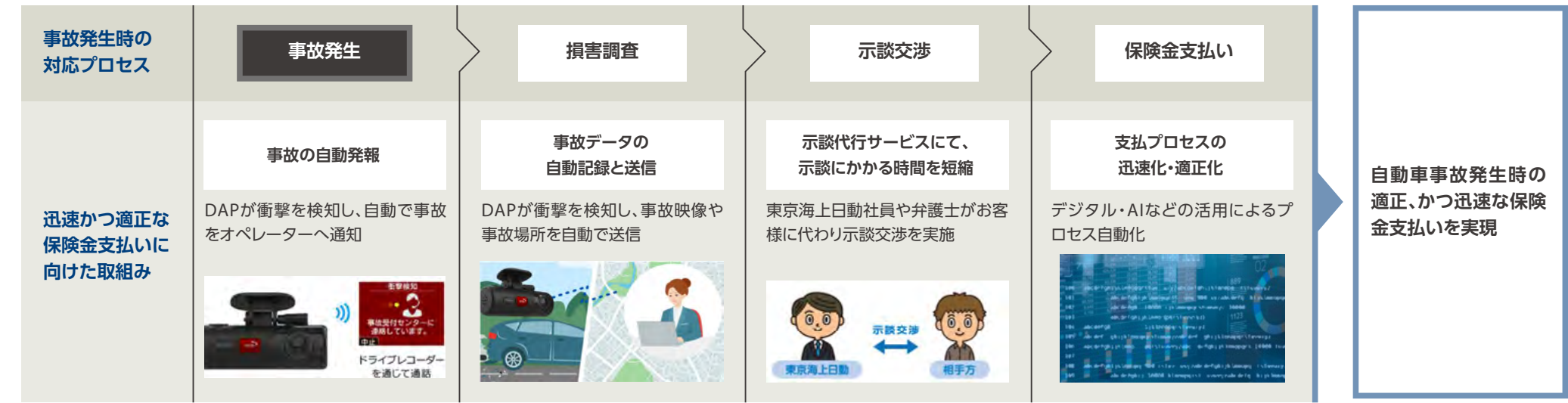
16.5.4 保険金支払い

Case4 自動車事故発生時の保険金支払い

東京海上日動では、自動車事故が発生した際、テクノロジーと人の力を融合させることで、適正かつ迅速な保険金支払いを実現し、お客様の“いざ”という時の安心の提供と早期回復・復旧へ貢献しています。



- Activity
- 自動車事故が発生した場合、事故状況や過失割合、損害額などを正確に確認し、公平かつ適正な保険金額を算定するため、保険金支払いには一定の期間を要する。
 - 東京海上日動では、DAP による事故の自動発報やドライブレコーダー映像を活用した迅速な損害調査、示談代行サービスによる円滑な示談交渉、保険金支払いプロセスの自動化などを通じて、適正かつ迅速な保険金支払いを実現。



お客様への親身な対応への評価(安心の提供)や、支払額に対する評価(早期復旧のための初動資金)など、当社の取り組みを通じてお客様へ提供する価値を総合的に測る指標として、総合満足度を参照している。

*1: 自動車保険に加入のお客様を対象としたアンケートの結果(2025年4月～2026年3月)

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- 事業戦略・資本政策
- サステナビリティ経営
- サステナビリティ経営（詳細編）**

- 8つの重点領域の進捗状況
- 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
- ステークホルダーエンゲージメント
- イニシアティブへの参画
- 国際的対話と連携による社会への貢献
- サステナビリティ関連方針
- 気候変動対策の推進
- 自然の豊かさを守る
- 災害レジリエンスの向上
- 健やかで心豊かな生活の支援
- 人と多様性の尊重
- イノベティブなソリューションの提供
- 未来世代の育成支援
- 誠実かつ透明性の高いガバナンス
- 企業市民活動
- 16. 社会的価値の定量化**
- サステナビリティデータ集

- Climate & Nature
- 人的資本戦略
- コーポレート・ガバナンス

データ集

16.5.5 車両修理工場の紹介

Case5 修理工場マッチングサービスの提供を通じた安心な車両修理工場の紹介（リペアネット）

東京海上日動は、国内の提携修理工場を検索・予約できるデジタルプラットフォームの提供を通じ、お客様に工場選びにおける安心を提供するとともに、修理対応に関する満足度の向上・迅速な復旧にも貢献しています。

車両修理工場の紹介

Activity

Output

Outcome/Impact

Activity

- 修理工場マッチングサービス「リペアネット」は、東京海上日動が掲げる運営方針^{*1}に賛同いただける修理工場が参画するネットワーク。
- 事故発生後、修理工場がお決まりでないお客様にリペアネットをご案内することで、修理工場探しや各種手配の負担を軽減。お客様に安心を提供するとともに、修理対応に関する満足度向上や迅速な復旧にも貢献。



Output

2025年度末時点登録工場数

約720工場

2025年度 リペアネット案内数

約63,000件

Outcome/Impact

安心の提供

修理対応への満足・早期復旧

修理対応全般への評価

4.3/5.0^{*2}

お客様への安心の提供、高品質・迅速な修理対応への評価など、当社取組みを通じてお客様に提供する価値を総合的に測ることができる指標として修理対応全般への評価を参照している。

^{*1}: お客様に提供するサービス品質基準の確保や、保険金不正請求の未然防止に向けた体制を整備し、安心感・納得感を得られる修理工場のネットワークを構築します。お客様に対する修理作業・修理費算定の透明性を高めるため、修理工場からお客様への修理箇所や作業内容に対する事前説明と、客観的な基準に沿った修理費算定が可能であることを確認します。ネットワーク参画工場に対しては、お客様の声やご要望を起点とした品質管理を促すほか、当社との定期的な対話やモニタリングなどを通じて、運用ルールの徹底・ガバナンス態勢の構築を支援します。

^{*2}: リペアネットを利用し車両修理をおこなったお客様への2025年度アンケート、232件の結果。

INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営
- ▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**
 - 1. 8つの重点領域の進捗状況
 - 2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
 - 3. ステークホルダーエンゲージメント
 - 4. イニシアティブへの参画
 - 5. 国際的対話と連携による社会への貢献
 - 6. サステナビリティ関連方針
 - 7. 気候変動対策の推進
 - 8. 自然の豊かさを守る
 - 9. 災害レジリエンスの向上
 - 10. 健やかで心豊かな生活の支援
 - 11. 人と多様性の尊重
 - 12. イノベティブなソリューションの提供
 - 13. 未来世代の育成支援
 - 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
 - 15. 企業市民活動
 - 16. **社会的価値の定量化**
 - 17. サステナビリティデータ集
- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

17 サステナビリティデータ集

東京海上グループの主なサステナビリティデータを掲載しています。

◎算定期間・算定範囲

・算定期間: 2025年度(2025年4月1日～2026年3月31日)

・算定範囲: 東京海上ホールディングスと主要子会社

[🔗 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲](#) (PDF/546KB)

◎コーポレートガバナンス

詳細は「コーポレート・ガバナンス報告書」をご覧ください。

[🔗 コーポレートガバナンス「コーポレート・ガバナンス報告書」](#)

株主・投資家との対話 [➤](#)

◎内部統制

[🔗 内部統制](#)

◎お客様視点にたった品質向上

14.1 お客様の視点にたった品質向上 [➤](#)

◎東京海上グループのサステナビリティ取り組み実績

1 8つの重点領域（マテリアリティ）の進捗状況 [➤](#)

◎環境

■エネルギー起源のCO₂排出量、CO₂削減量(東京海上ホールディングスと主要子会社)

【CO₂排出量削減目標】

・長期目標(2030年度): ▲60%(2015年度実績対比)

・2025年度目標: 前年度比▲1%

【CO₂排出量】

2015年度よりScope3の「カテゴリー1 購入した製品・サービス」「カテゴリー3 Scope1、2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動」「カテゴリー5 事業から出る廃棄物」の算定を開始し、CO₂排出量の算定範囲を拡大しました。2025年度のCO₂排出量(Scope1+2+3)は、「年初目標56,796トン(前年度比▲

1%)」に対して69,346トン(国内: 47,510トン、海外: 21,836トン、カーボンクレジット等による削減量8,731トンを反映)、前年度比+20.8%となりました。

なお、2025年度のCO₂排出量データは、連結財務諸表との整合性を踏まえ、計測対象グループ会社を、IFRSにおける連結範囲に拡大して集計を行っています。また、過年度との比較可能性を確保するため、従来と同じ連結範囲(JGAAPベース、ただしID&Eを除きます)の環境データも併せて開示しています。

【データカバー率】

東京海上ホールディングスと主要子会社の100%(従業員ベース)を算出しています(Scope 3の「カテゴリー5 事業から出る廃棄物」と「カテゴリー6 出張」は除く)。

▶IFRSにおける連結範囲での集計結果

		単位	2023年度	2024年度	2025年度
CO ₂ 排出量 ^{※1}	合計(マーケットベース) (但しScope3カテゴリー15を除く)	t-CO ₂	69,888 国内 35,708 海外 34,180	57,370 国内 28,847 海外 28,523	78,077 [🔴] 国内 48,887 [🔴] 海外 29,190 [🔴]
Scope1 直接排出	直接排出(ガス、重油、ガソリン等)	t-CO ₂	13,685 国内 6,440 海外 7,245	12,517 国内 5,737 海外 6,780	16,618 [🔴] 国内 9,392 [🔴] 海外 7,226 [🔴]
Scope2 間接排出	間接排出(電気、冷温水等)	t-CO ₂	28,701 国内 11,312 海外 17,389	21,344 国内 9,157 海外 12,186	31,248 [🔴] 国内 17,565 [🔴] 海外 13,684 [🔴]
Scope3	合計(但しカテゴリー15を除く)	t-CO ₂	27,502 国内 17,955 海外 9,547	23,509 国内 13,952 海外 9,557	30,211 [🔴] 国内 21,931 [🔴] 海外 8,280 [🔴]
	【カテゴリー1】 購入した製品・サービス(紙使用)	t-CO ₂	9,408 国内 8,555 海外 854	7,885 国内 7,266 海外 618	8,975 [🔴] 国内 8,248 [🔴] 海外 727 [🔴]
	【カテゴリー3】 Scope1、2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動(電力、蒸気・冷熱等使用)	t-CO ₂	8,917 国内 5,336 海外 3,582	4,372 国内 1,831 海外 2,540	9,405 [🔴] 国内 5,509 [🔴] 海外 3,896 [🔴]
	【カテゴリー5】 事業から出る廃棄物(廃棄物排出量)	t-CO ₂	860	1,329	836 [🔴]
	【カテゴリー6】 出張(ビジネストラベル(航空機))	t-CO ₂	8,317 国内 3,243 海外 5,074	9,924 国内 3,572 海外 6,352	10,994 [🔴] 国内 7,389 [🔴] 海外 3,605 [🔴]
	【カテゴリー15】 投融資ポートフォリオ 上場株式 社債	千t-CO ₂	Climate & Nature Report 2026 を ご参照ください		
加重平均 炭素強度 (WACI)	投融資ポートフォリオ 上場株式 社債	t-CO ₂ /百万米ドル			
CO ₂ 削減量	グリーン電力・非化石証書・カーボンクレジットの購入を通じたCO ₂ 削減量	t-CO ₂	22,981	24,954	33,826 [🔴] (8,731) ^{※2}
従業員1人当たりCO ₂ 排出量(但しScope3カテゴリー15を除く)		t-CO ₂	1.59	1.29	1.16
従業員数(連結決算ベース)		人	43,870	44,634	67,526
マングローブ植林によるCO ₂ 固定量		t-CO ₂	96,000	82,000	77,000

※1：上記のCO₂排出量には、グリーン電力・非化石証書による削減量(Scope 2)を反映

※2：カッコ内の数字はカーボンクレジット等によるCO₂吸収・固定・削減量

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える 戦略と経営基盤

▶ 事業戦略・資本政策

▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

- 8つの重点領域の進捗状況
- 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
- ステークホルダーエンゲージメント
- イニシアティブへの参画
- 国際的対話と連携による社会への貢献
- サステナビリティ関連方針
- 気候変動対策の推進
- 自然の豊かさを守る
- 災害レジリエンスの向上
- 健やかで心豊かな生活の支援
- 人と多様性の尊重
- イノベティブなソリューションの提供
- 未来世代の育成支援
- 誠実かつ透明性の高いガバナンス
- 企業市民活動
- 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

▶ Climate & Nature

▶ 人的資本戦略

▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

▶ JGAAP（ID&E を除く）における連結範囲での集計結果

		単位	2023年度	2024年度	2025年度
CO ₂ 排出量 ^{※1}	合計（マーケットベース） （但しScope3カテゴリー15を除く）	t-CO ₂	69,888 国内 35,708 海外 34,180	57,370 国内 28,847 海外 28,523	55,658 国内 28,635 海外 27,023
Scope1 直接排出	直接排出（ガス、重油、ガソリン等）	t-CO ₂	13,685 国内 6,440 海外 7,245	12,517 国内 5,737 海外 6,780	12,435 国内 5,212 海外 7,223
Scope2 間接排出	間接排出（電気、冷温水等）	t-CO ₂	28,701 国内 11,312 海外 17,389	21,344 国内 9,157 海外 12,186	21,422 国内 9,630 海外 11,792
Scope3	合計（但しカテゴリー15を除く）	t-CO ₂	27,502 国内 17,955 海外 9,547	23,509 国内 13,952 海外 9,557	21,801 国内 13,793 海外 8,007
	【カテゴリー1】 購入した製品・サービス（紙使用）	t-CO ₂	9,408 国内 8,555 海外 854	7,885 国内 7,266 海外 618	8,569 国内 7,842 海外 727
	【カテゴリー3】 Scope1、2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動（電力、蒸気・冷熱等使用）	t-CO ₂	8,917 国内 5,336 海外 3,582	4,372 国内 1,831 海外 2,540	6,367 国内 2,735 海外 3,632
	【カテゴリー5】 事業から出る廃棄物（廃棄物排出量）	t-CO ₂	860	1,329	759
	【カテゴリー6】 出張（ビジネストラベル（航空機））	t-CO ₂	8,317 国内 3,243 海外 5,074	9,924 国内 3,572 海外 6,352	6,105 国内 2,501 海外 3,605
	【カテゴリー15】投融資ポートフォリオ 上場株式 社債	千t-CO ₂	Climate & Nature Report 2026 を ご参照ください		
加重平均 炭素強度 （WACI）	投融資ポートフォリオ 上場株式 社債	t-CO ₂ /百万米ドル			
CO ₂ 削減量	グリーン電力・非化石証書・カーボンプレジットの購入を通じたCO ₂ 削減量	t-CO ₂	22,981	24,954	33,722 (8,731) ^{※2}
従業員1人当たり CO ₂ 排出量（但し Scope3 カテゴリー15を除く）		t-CO ₂	1.59	1.29	1.18
従業員数（連結決算ベース）		人	43,870	44,634	47,171
マングローブ植林によるCO ₂ 固定量		t-CO ₂	96,000	82,000	77,000

※ 1：上記の CO₂ 排出量には、グリーン電力・非化石証書による削減量（Scope 2）を反映

※ 2：カッコ内の数字はカーボンプレジット等による CO₂ 吸収・固定・削減量

データ算定方法（項目）

 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「1.算定方法 エネルギー起源のCO₂排出量、CO₂削減量」

データ算定範囲（項目）

※ 1： 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「2.算定範囲 東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社（2026年3月31日現在）」、
本社の所在（国内・海外）列が国内の会社

※ 2： 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「2.算定範囲 東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社（2026年3月31日現在）」、
本社の所在（国内・海外）列が海外の会社

■環境負荷データ（東京海上ホールディングスと主要子会社）

	単位	2023年度	2024年度	2025年度	
				JGAAP	IFRS
電力使用量	千 kWh (GJ)	118,746 (427,485)	100,940 (363,384)	103,776 (373,594)	135,202  (486,726)
再生可能エネルギー （電力）使用量	千 kWh (GJ)	52,871 (190,336)	52,153 (187,750)	57,091 (205,529)	63,405  (228,258)
ガス使用量	千 m ³ (GJ)	1,080 (42,930)	1,081 (42,959)	1,482 (59,267)	1,649  (65,978)
蒸気・冷熱等使用量	GJ	24,968	26,675	27,073	30,601 
ガソリン使用量	kℓ (GJ)	4,414 (121,500)	3,950 (109,307)	3,576 (118,321)	5,218  (173,159)
重油使用量	ℓ (GJ)	25,724 (1,022)	22,227 (882)	9,829 (382)	9,829  (382)
ビジネストラベル（航空機）	千 km	62,803	73934	73,309	126,662 
紙使用量	t	5,141	4,308	4,683	4,904 
水使用量（上水等）	千 m ³	522	517	536	571 
排水量（下水）	千 m ³	219	206	174	196 
廃棄物排出量 （リサイクル量）	t	1,669	1,590	1,960	2,484 
廃棄物排出量 （最終廃棄物排出量）	t	1,387	2,007	1,227	1,406 

データ算定方法（項目）

 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「1.算定方法 環境負荷データ」

データ算定範囲（項目）

 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「2.算定範囲 東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社（2026年3月31日現在）」の各社

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

▶ 事業戦略・資本政策

▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

- 8つの重点領域の進捗状況
- 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
- ステークホルダーエンゲージメント
- イニシアティブへの参画
- 国際的対話と連携による社会への貢献
- サステナビリティ関連方針
- 気候変動対策の推進
- 自然の豊かさを守る
- 災害レジリエンスの向上
- 健やかで心豊かな生活の支援
- 人と多様性の尊重
- イノベティブなソリューションの提供
- 未来世代の育成支援
- 誠実かつ透明性の高いガバナンス
- 企業市民活動
- 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

▶ Climate & Nature

▶ 人的資本戦略

▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

■エネルギー起源のCO₂排出量(東京海上日動)

【CO₂ 排出量削減目標】

- ・長期目標(2050年度): ▲60%(2006年度実績対比)
- ・2025年度目標: 前年度比▲1%

【CO₂排出量】

東京海上日動の2025年度のCO₂排出量(Scope1+2+3)は、省エネ取組みによる電気使用量削減を主因として、「年初目標: 19,231トン(前年度比▲1%)」に対して17,864トン(前年度比▲8.0%)となり、目標を達成しました。

【データカバー率】

東京海上日動の100.0%(従業員ベース)を算出しています。

		単位	2023年度	2024年度	2025年度
CO ₂ 排出量	合計(但しScope3 カテゴリー15を除く)	t-CO ₂	25,449	19,425	17,864 [🔍]
Scope1	直接排出(ガス、重油、ガソリン等)	t-CO ₂	4,608	4,004	3,523 [🔍]
Scope2	間接排出(電気、冷温水等)	t-CO ₂	7,124	5,150	5,297 [🔍]
Scope3	合計(但しカテゴリー15を除く)	t-CO ₂	13,717	10,270	9,044 [🔍]
	【カテゴリー1】購入した製品・サービス(紙使用)	t-CO ₂	7,116	6,157	5,729 [🔍]
	【カテゴリー3】Scope1、2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動(電力、蒸気・冷熱等使用)	t-CO ₂	3,977	1,153	1,011 [🔍]
	【カテゴリー5】事業から出る廃棄物(廃棄物排出量)	t-CO ₂	723	1,091	636 [🔍]
	【カテゴリー6】出張(ビジネストラベル(航空機))	t-CO ₂	1,900	1,869	1,669 [🔍]
	【カテゴリー15】投融資ポートフォリオ 国内上場株式 国内社債	百万 t-CO _{2e}	Climate & Nature Report 2026 を ご参照ください		
加重平均 炭素強度 (WACI)	投融資ポートフォリオ 国内上場株式 国内社債	t-CO _{2e} / 百万米ドル			
従業員1人当たりCO ₂ 排出量(但しScope3カテゴリー15を除く)		t-CO ₂	1.55	1.18	1.10
従業員数		人	16,393	16,402	16,233

データ算定方法 [🔍]項目

[🔗]主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲 (PDF/546KB)

「1. 算定方法 エネルギー起源のCO₂排出量」

データ算定範囲 [🔍]項目

東京海上日動火災保険株式会社

■環境負荷データ(東京海上日動)

	単位	2023年度	2024年度	2025年度
電力使用量	千kWh (GJ)	48,336 (174,008)	46,411 (167,080)	44,579 [🔍] (160,484)
ガス使用量	千m ³ (GJ)	574 (22,806)	602 (23,936)	611 [🔍] (24,304)
蒸気・冷熱等使用量	GJ	20,748	21,978	21,345 [🔍]
ガソリン使用量	kℓ (GJ)	1,449 (50,119)	1,164 (40,273)	968 [🔍] (33,480)
重油使用量	ℓ (GJ)	23,925 (950)	20,016 (796)	8,994 [🔍] (356)
ビジネストラベル(航空機)	千km	13,293	13,195	18,111 [🔍]
紙使用量	t	3,889	3,364	3,130 [🔍]
水道使用量	千m ³	209	204	207 [🔍]
排水量(下水)	千m ³	144	139	143 [🔍]
廃棄物排出量	t	2,198	2,653	2,069 [🔍]
リサイクル率	%	57.7	45.2	68.9 [🔍]

データ算定方法 [🔍]項目

[🔗]主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲 (PDF/546KB)

「1. 算定方法 環境負荷データ」

データ算定範囲 [🔍]項目

東京海上日動火災保険株式会社

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

■エネルギー起源のCO₂排出量 (ID&Eホールディングス)

【CO₂排出量削減目標】

・2030年度目標:Scope 1・2 ▲42% (2023年度対比)、Scope 3 ▲25% (2023年度対比)

【データカバー率】

ID&Eホールディングスの72.1% (従業員ベース) を算出しています。

(ID&E社のウェブサイト上の数値に対して第三者保証を取得しており、その数値を使用)

		単位	2023年度 ^{※1}	2024年度 ^{※1}	2025年度 ^{※2}
CO ₂ 排出量	合計(マーケットベース)	t-CO ₂	106,044	104,782	101,940
Scope1 直接排出	直接排出(ガス、重油、ガソリン等)	t-CO ₂	995	914	843
Scope2 間接排出	間接排出(電気、冷温水等)	t-CO ₂	2,236	2,251	1,718
Scope3	合計	t-CO ₂	102,813	101,617	99,380
	【カテゴリー1】 購入した製品・サービス(紙使用)	t-CO ₂	—	—	74,751
	【カテゴリー2】 資本財	t-CO ₂	—	—	5,301
	【カテゴリー3】 Scope1、2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動(電力、蒸気・冷熱等使用)	t-CO ₂	—	—	768
	【カテゴリー4】 輸送・配送(上流)	t-CO ₂	—	—	1,252
	【カテゴリー5】 事業から出る廃棄物(廃棄物排出量)	t-CO ₂	—	—	34
	【カテゴリー6】 出張(ビジネストラベル(航空機))	t-CO ₂	—	—	5,231
	【カテゴリー7】 雇用者の通勤	t-CO ₂	—	—	1,677
	【カテゴリー11】 販売した製品の使用	t-CO ₂	—	—	8,461
	【カテゴリー13】 リース資産(下流)	t-CO ₂	—	—	1,905

※1: 2023・2024年度については、ID&Eホールディングスの旧決算期である2024年6月期・2025年6月期の排出量データ

※2: 2025年度については2025年4月～2026年3月が算定期間

■環境会計 環境保全コスト(東京海上日動)

環境保全コスト	2023年度		2024年度		2025年度	
	投資額 (百万円)	費用額 (百万円)	投資額 (百万円)	費用額 (百万円)	投資額 (百万円)	費用額 (百万円)
事業エリア内コスト	593	203	324	156	654	321
上・下流コスト	0	28	0	27	0	27
管理活動コスト	0	50	0	24	0	24
研究開発コスト	0	140	0	155	0	171
社会活動コスト	0	99	0	138	0	142
環境損傷対応コスト	0	0	0	0	0	0
合 計	593	521	324	500	654	685

■環境保全効果に関する環境パフォーマンス指標(東京海上ホールディングス)

環境パフォーマンス指標	2023年度	2024年度	2025年度	
			JGAAP	IFRS
総エネルギー投入量 (GJ)	633,365	557,975	598,358	755,671
水資源投入量 (m ³)	740,799	723,367	838,189	893,826
温室効果ガス排出量 (t-CO ₂)	42,386	33,951	33,432	47,290
廃棄物等排出量 (t)	1,387	2,007	989	1,132

(注) 総エネルギー投入量、水資源投入量、温室効果ガス排出量、廃棄物等総排出量はグローバルベース

■環境保全対策に伴う経済効果(東京海上日動)

環境パフォーマンス指標	2023年度(百万円)	2024年度(百万円)	2025年度(百万円)
費用削減額	534	507	561
収益額	0	0	0
合 計	534	507	561

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

▶ 事業戦略・資本政策

▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

- 8つの重点領域の進捗状況
- 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
- ステークホルダーエンゲージメント
- イニシアティブへの参画
- 国際的対話と連携による社会への貢献
- サステナビリティ関連方針
- 気候変動対策の推進
- 自然の豊かさを守る
- 災害レジリエンスの向上
- 健やかで心豊かな生活の支援
- 人と多様性の尊重
- イノベティブなソリューションの提供
- 未来世代の育成支援
- 誠実かつ透明性の高いガバナンス
- 企業市民活動
- 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

▶ Climate & Nature

▶ 人的資本戦略

▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

●人権・労働

■データカバー率

東京海上ホールディングスと主要子会社（従業員ベース）を100%として算出しています。

<東京海上ホールディングスと国内主要子会社>

東京海上ホールディングスと主要子会社の56.4%（従業員ベース）を算出しています。

<東京海上日動>

東京海上ホールディングスと主要子会社の37.4%（従業員ベース）を算出しています。

■基礎データ

[従業員数(東京海上ホールディングスと主要子会社)]

	2023年度	2024年度	2025年度
従業員数 (2025年度はIFRS連結決算ベース)	43,870名	51,436名	67,526名
東京海上ホールディングスと 国内主要子会社	男性 11,879名 女性 12,777名 全体 24,656名	男性 11,809名 女性 13,085名 全体 24,894名	男性 19,602名☑ 女性 19,315名☑ 全体 38,917名☑
東京海上ホールディングスの 海外主要子会社	アジア 4,674名 北中米 13,895名 欧州 735名 全体 19,304名	アジア 5,443名 北中米 14,489名 欧州 1,981名 全体 21,913名	アジア 7,708名 北中米 14,252名 欧州 2,517名 全体 24,477名

データ算定方法 (☑項目)

🔗 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲 (PDF/546KB)

「1.算定方法 人権・労働(基礎データ)、多様な人材の活用」

データ算定範囲 (☑項目)

🔗 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲 (PDF/546KB)

「2.算定範囲 東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社(2026年3月31日現在)」、
本社の所在(国内・海外)列が国内の会社

[従業員基本データ(東京海上日動)]

	2023年度	2024年度	2025年度
平均年齢	男性 47.3歳 女性 38歳 全体 42.4歳	男性 47.3歳 女性 38.8歳 全体 42.6歳	男性 47.0歳 女性 39.2歳 全体 42.6歳
平均勤続年数	男性 2.9年 女性 12.6年 全体 12.8年	男性 13.1年 女性 12.6年 全体 12.8年	男性 13.5年 女性 12.9年 全体 13.2年
平均年間給与	約860万円	約900万円	約910万円
離職率*	3.2%	2.8%	2.2%

※：離職率は、定年退職者等を除く自己都合退職者をもとに算出

[新規採用数(東京海上日動)]

2023年度	2024年度	2025年度
男性(新卒)160名(中途)90名 女性(新卒)342名(中途)84名(その他)1名 全体(新卒)502名(中途)175名	男性(新卒)230名(中途)130名 女性(新卒)431名(中途)89名 全体(新卒)661名(中途)219名	男性(新卒)191名(中途)151名 女性(新卒)265名(中途)100名 全体(新卒)456名(中途)251名

[2025年度 男性の賃金に対する女性の賃金の割合* (東京海上ホールディングス)]

非正規雇用労働者	正規雇用労働者	全労働者
32.3%☑	89.0%☑	75.9%☑

※上表の差異は専門性、キャリアおよび成果に応じた賃金設定によるものであり、性別によって賃金に差異は設けていません。なお、人事制度上、従事する業務の違いおよび勤務地限定の有無等による社員区分はありません。

[2025年度 男性の賃金に対する女性の賃金の割合* (東京海上日動)]

非正規雇用労働者	正規雇用労働者	全労働者
67.9%☑	54.4%☑	57.2%☑

※：正規雇用労働者の社員区分には、勤務地を限定しない「グローバル」および勤務地を限定する「エリア」があり、勤務地限定の有無により相対的に「グローバル」の賃金水準が高くなっています。「グローバル」に男性が多いことおよび相対的に男性の勤続年数が長いことから上表の差異が表れていますが、性別によって賃金に差異は設けていません。

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

【CEOの報酬と従業員の平均給与の比率*（東京海上ホールディングス）】

2023年度	2024年度	2025年度
15.3	19.0	18.3

*: CEO報酬総額／従業員平均給与

◎公正な人事制度・運用

【「社員意識調査」実施結果（東京海上日動）】

	2023年度	2024年度	2025年度
回答者数	16,039名 (回答率92.9%)	16,161名 (回答率93.2%)	16,194名 (回答率93.3%)
満足度	男性 94.9% 女性 91.7% 全体 93.1%	男性 94.4% 女性 92.1% 全体 93.1%	男性 93.9% 女性 91.6% 全体 92.6%

【労働組合加入率（東京海上ホールディングスと国内主要子会社）】

2023年度	2024年度	2025年度
100%	100%	100%

◎人材育成

【従業員研修（東京海上日動全社員対象）】

	2023年度	2024年度	2025年度
総研修時間	271,123時間	298,856時間	302,738時間
1名あたり平均研修時間	18.50時間	20.24時間	20.44時間
総研修費用	951,026,584円	1,261,783,156円	1,401,312,166円
1名あたり平均研修費用	64,934円	85,446円	94,625円

【JOBリクエスト<社内公募>制度（国内主要子会社）】

2023年度	2024年度	2025年度
応募者 824名 実現者 260名	応募者 551名 実現者 115名	応募者 1,508名 実現者 330名

※ 実現時期は応募の翌年度となる

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

●多様な人材の活用

【役員数・管理職数（東京海上ホールディングスと主要子会社）】

	2023年度	2024年度	2025年度
役員 （含む執行役員）	男性 323名 女性 60名 全体 383名	男性 326名 女性 62名 全体 388名	男性 464名✔ 女性 70名✔ 全体 534名✔
部長職	男性 992名 女性 184名 全体 1,176名	男性 1,654名 女性 761名 全体 2,415名	男性 2,176名✔ 女性 893名✔ 全体 3,069名✔
課長職	男性 4,292名 女性 2,456名 全体 6,748名	男性 3,791名 女性 2,085名 全体 5,876名	男性 4,747名✔ 女性 2,339名✔ 全体 7,086名✔
管理職〈部長職 + 課長職〉計	男性 5,284名 女性 2,640名 全体 7,924名	男性 5,445名 女性 2,846名 全体 8,291名	男性 6,923名✔ 女性 3,232名✔ 全体 10,155名✔
（課長代理職） ※東京海上日動のみ	男性 1,463名 女性 1,036名 全体 2,499名	男性 2,070名 女性 1,579名 全体 3,649名	男性 2,650名 女性 2,115名 全体 4,765名

データ算定方法（✔項目）

🔗 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「1.算定方法 人権・労働（基礎データ）、多様な人材の活用」

データ算定範囲（✔項目）

🔗 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）

「2.算定範囲 東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社（2025年3月31日現在）」の各社

【女性役員数（東京海上日動 2024年3月31日現在）】

2023年度	2024年度	2025年度
7名（11.7%）	6名（10.3%）	8名（12.9%）

【高齢者継続雇用制度（東京海上ホールディングスと国内主要子会社）】

2023年度	2024年度	2025年度
1,240名	1,282名	2,102名

【障がい者雇用率】

2023年度	2024年度	2025年度
2.45%	2.50%	2.61%

※ 算定範囲:グループ適用会社（東京海上ホールディングス・東京海上日動・東京海上ビジネスサポート・東京海上日動キャリアサービス・東京海上日動ベターライフサービスの5社）

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベータティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

◎働き方の改革

【退職再雇用制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】

2023年度	2024年度	2025年度
18名	32名	52名

【出産休暇制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】

2023年度	2024年度	2025年度
643名	698名	841名

【育児休暇制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】

2023年度	2024年度	2025年度
男性 233名 女性 1,273名 全体 1,506名	男性 277名 女性 1,315名 全体 1,592名	男性 408名 女性1,451名 全体 1,859名

【短時間勤務制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】

2023年度	2024年度	2025年度
1,526名	1,516名	1,490名

【復職支援制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】

2023年度	2024年度	2025年度
1,181名	1,320名	1,590名

【育児休業復職率(東京海上ホールディングスと主要子会社)】

2023年度	2024年度	2025年度
男性 100% 女性 97.7%	男性 100% 女性 98.9%	男性 100% 女性 95.8%

【育児休業復職者1年後定着率(東京海上ホールディングスと主要子会社)】

2023年度	2024年度	2025年度
男性 95.0% 女性 95.7%	男性 89.1% 女性 91.3%	男性 90.6% 女性 85.8%

【配偶者出産休暇制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】

2023年度	2024年度	2025年度
32名	46名	175名

【介護休暇制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】

2023年度	2024年度	2025年度
289名	379名	676名

【介護休業制度(東京海上ホールディングスと国内主要子会社)】

2023年度	2024年度	2025年度
13名	21名	41名

【年間平均総実労働時間(東京海上日動)】

2023年度	2024年度	2025年度
1,993時間	1,984時間	1,993時間

【月間平均残業時間(東京海上日動)】

2023年度	2024年度	2025年度
23.5時間	23.6時間	24.3時間

※ 法内残業時間を含む

【平均有給休暇取得日数(東京海上日動)】

2023年度	2024年度	2025年度
17.4日	17.4日	17.6日

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. **サステナビリティデータ集**

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

●健康経営・労働安全衛生

【健康診断・がん検診受診率(東京海上日動)】

指 標	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度 目標
健康診断受診率	100%	100%	100%	100%	100%
健診後精密検査受診率	85.8%	87.6%	88.5%	87.9%	90.0%
子宮がん検診受診率	61.7%	62.2%	63.1%	62.3%	65.0%
乳がん検診受診率	77.0%	76.7%	76.5%	74.9%	80.0%
前立腺がん検診受診率	76.3%	76.6%	76.5%	77.5%	79.0%

【特定保健指導実施率(東京海上日動)】

指 標	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度 目標
特定保健指導実施率	68.1%	47.7%	68.1%	63.1%	66.3%

【健康意識(東京海上日動)】

指 標	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度 目標
健康リテラシーの状況 (～2022年度) ^{※1}	4.08	—	—	—	—
健康リテラシーの状況 (2023年度～) ^{※2}	—	3.72	3.78	3.78	3.75
主観的健康観 ^{※1}	3.48	3.47	3.49	3.48	3.50

※1: 社員アンケートによる回答(最大5.0)

※2: 当社独自のアンケートからCCHL(伝達的・批判的ヘルスリテラシー)尺度による測定(最大5.0)へ変更

【健康増進施策の参加状況(東京海上日動)】

指 標	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度 目標
健康増進月間・ 健康チャレンジ参加人数	7,106名	7,542名	6,479名	5,178名	8,000名

【従業員の健康状況(東京海上日動)】

指 標	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度 目標
定期健診有所見率	54.3%	53.8%	55.0%	54.2%	50.0%未満
適正体重維持者割合(BMI)	67.8%	67.7%	67.5%	67.4%	70.0%以上
喫煙率	12.4%	12.1%	12.3%	12.1%	12.2%
運動習慣率	20.9%	21.8%	23.6%	24.6%	24.6%
ストレスチェック実施率	98.6%	98.8%	98.7%	98.8%	98.0%
高ストレス者割合	10.7%	10.8%	10.0%	9.8%	10.0%未満

【独自施策実施状況(東京海上日動)】

指 標	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度 目標
若年層肥満対策参加者数	192名	—	—	—	—
若年層健康づくり施策参加者数 [※]	—	343名	143名	153名	面談実施率 80.0%

※: 2023年度より施策変更

INDEX



Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ **サステナビリティ経営（詳細編）**

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. **サステナビリティデータ集**

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

【労災事故（東京海上ホールディングスと国内主要子会社）】

業務災害

2023年度	2024年度	2025年度
76名	46名	103名

通勤災害

2023年度	2024年度	2025年度
69名	61名	117名

【欠勤率*（東京海上日動）】

2023年度	2024年度	2025年度
1.60%	1.62%	1.81%

*：欠勤による総喪失日数／総労働日数

データ算定方法（項目）

🔗 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）
「1.算定方法 労災事故」

データ算定範囲（項目）

🔗 主要なサステナビリティデータの算定方法と算定範囲（PDF/546KB）
「2.算定範囲 東京海上ホールディングス株式会社と主要子会社（2026年3月31日現在）」、
本社の所在（国内・海外）列が国内の会社

●人権

【人権啓発研修 受講割合（東京海上ホールディングスと国内主要子会社）】

2023年度	2024年度	2025年度
100%	100%	100%

【人権啓発研修 研修時間（東京海上日動）】

	2023年度	2024年度	2025年度
総研修時間	20,864時間	20,358時間	20,323時間
1名あたり平均研修時間	1時間	1時間	1時間
受講割合	100%	100%	100%

●地域・社会貢献

【ボランティア参加率（東京海上ホールディングスと主要子会社）】

2023年度	2024年度	2025年度
107.7%	89.2%	96.4%

【ボランティア休暇制度取得者数（東京海上ホールディングスと国内主要子会社）】

2023年度	2024年度	2025年度
92名	74名	99名

【寄付金（東京海上ホールディングスと国内主要子会社 会社による寄付、現物給付を含む）】

2023年度	2024年度	2025年度
約1,392百万円 うち災害支援 約38.8百万円	約1,594百万円 うち災害支援 約62.3百万円	約1,121百万円 うち災害支援 約62.3百万円

※ 社会貢献プログラム諸経費、現物給付、施設開放、社員派遣等を含む

INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える
戦略と経営基盤

- ▶ 事業戦略・資本政策
- ▶ サステナビリティ経営

▶ サステナビリティ経営（詳細編）

1. 8つの重点領域の進捗状況
2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
3. ステークホルダーエンゲージメント
4. イニシアティブへの参画
5. 国際的対話と連携による社会への貢献
6. サステナビリティ関連方針
7. 気候変動対策の推進
8. 自然の豊かさを守る
9. 災害レジリエンスの向上
10. 健やかで心豊かな生活の支援
11. 人と多様性の尊重
12. イノベティブなソリューションの提供
13. 未来世代の育成支援
14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
15. 企業市民活動
16. 社会的価値の定量化
17. サステナビリティデータ集

- ▶ Climate & Nature
- ▶ 人的資本戦略
- ▶ コーポレート・ガバナンス

データ集

第三者保証

東京海上ホールディングスは、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションをより高めていくことをめざして、EY新日本有限責任監査法人から「東京海上グループ サステナビリティレポート2026」の外
部保証を受けました（該当箇所に、第三者保証マークを付しています）。

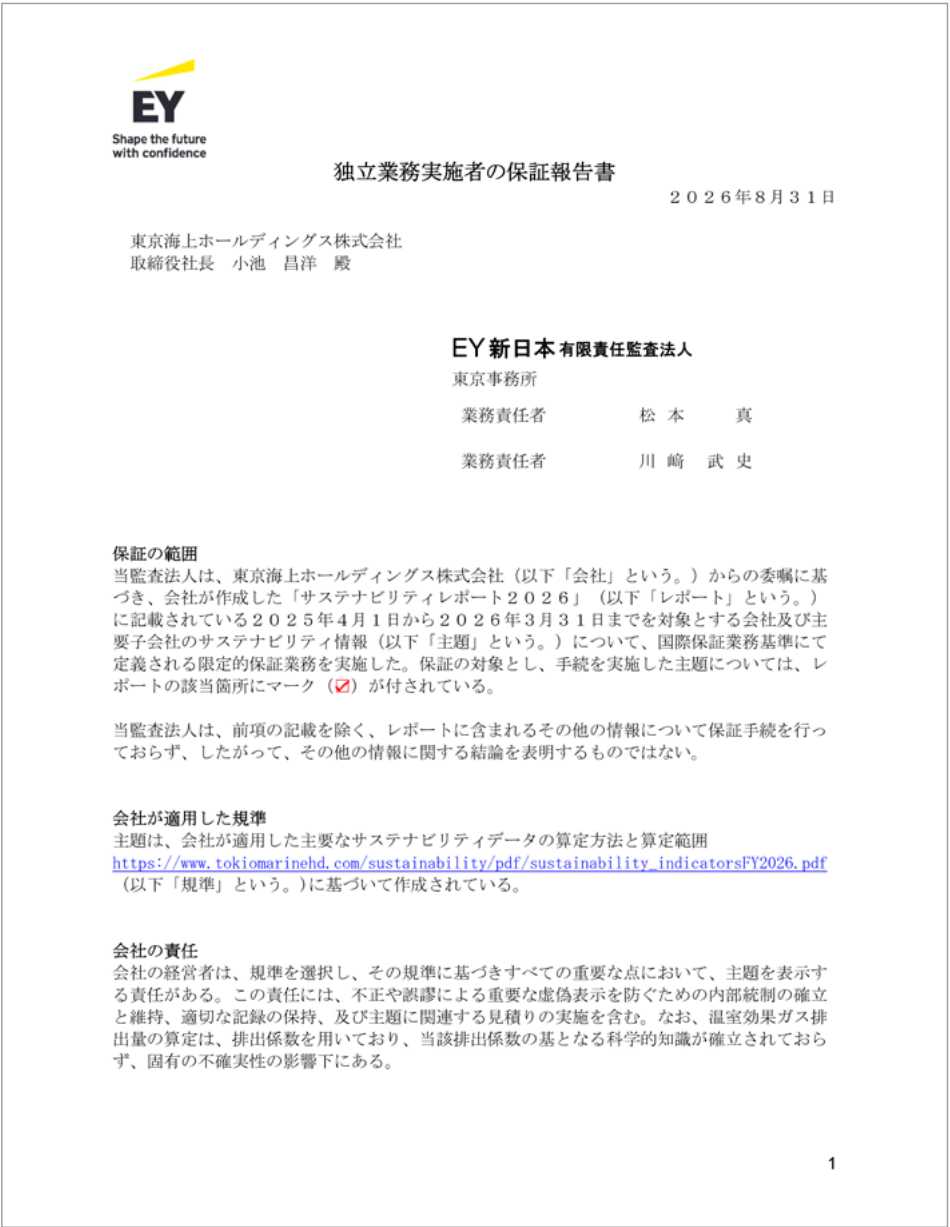
こうした取組みを通じて、東京海上グループ サステナビリティ報告の質的向上に努めていきます。な
お、東京海上ホールディングスは、2016～2025年度についても同様の第三者保証を受けております。

環境

-  エネルギー起源のCO₂排出量、CO₂削減量（東京海上ホールディングスと主要子会社） >>>
-  環境負荷データ（東京海上ホールディングスと主要子会社） >>>
-  エネルギー起源のCO₂排出量（東京海上日動） >>>
-  環境負荷データ（東京海上日動） >>>

人権・労働

-  従業員数（東京海上ホールディングスと国内主要子会社） >>>
-  役員数・管理職数（東京海上ホールディングスと主要子会社） >>>
-  労災事故（東京海上ホールディングスと国内主要子会社） >>>
-  欠勤率（東京海上日動） >>>
-  男女賃金差異（東京海上ホールディングス） >>>
-  男女賃金差異（東京海上日動） >>>



 画像をクリックすると拡大画像を表示できます

INDEX

Introduction

CEOメッセージ

パーパスストーリー2026

パーパスストーリーを支える戦略と経営基盤

- 事業戦略・資本政策
- サステナビリティ経営
- サステナビリティ経営（詳細編）
 - 1. 8つの重点領域の進捗状況
 - 2. 8つの重点領域とSDGs17の目標との関係
 - 3. ステークホルダーエンゲージメント
 - 4. イニシアティブへの参画
 - 5. 国際的対話と連携による社会への貢献
 - 6. サステナビリティ関連方針
 - 7. 気候変動対策の推進
 - 8. 自然の豊かさを守る
 - 9. 災害レジリエンスの向上
 - 10. 健やかで心豊かな生活の支援
 - 11. 人と多様性の尊重
 - 12. イノベティブなソリューションの提供
 - 13. 未来世代の育成支援
 - 14. 誠実かつ透明性の高いガバナンス
 - 15. 企業市民活動
 - 16. 社会的価値の定量化
 - 17. サステナビリティデータ集
- Climate & Nature
- 人的資本戦略
- コーポレート・ガバナンス

データ集