

主な取組み－お客さま

交通事故防止

 印刷

自動運転車に対応した新たな保険の提供

商品・サービス

『自動運転専用保険（実証実験向けオーダーメイド型）』の開発

「自動運転」は、交通事故の削減や環境負荷の軽減など社会的課題に対する解決手段としての期待が高く、技術開発と社会受容性の両面において、産官学あげての実証実験が活発化しています。

損保ジャパン日本興亜は、これまで蓄積した保険設計ノウハウを活かし、自動運転の実証実験における多種多様なリスクに対応した専用保険『自動運転専用保険（実証実験向けオーダーメイド型）』を開発し、提供しています。

当商品は、自動運転に関わるさまざまなリスクを包括的に補償する「自動運転専用保険」、SOMPOリスクマネジメントによる「リスクコンサルティング」、最新のIoT技術を活用した独自の走行データ分析による快適な自動運転の実現を支援する「専用サービス」から構成されます。

<自動運転実証実験への参画>

2018年3月、日本郵便株式会社による自動運転車の物流分野への活用実現に向けた実証実験に損保ジャパン日本興亜も協力会社として参画し、安全な自動運転走行に向けたリスクアセスメントを実施しました。



佐藤副社長（損保ジャパン日本興亜）



右から、佐藤副社長と桑田専務
（損保ジャパン日本興亜）

自動運転車に対応した新たな補償の提供開始

現在実用化されている自動運転機能は、運転者自身が運転することを前提とした「運転支援技術」であり、事故が発生した場合には原則として運転者が責任を負うものとされています。そのため、現時点では、運転者が法律上の損害賠償責任を負う可能性が高く、大半のケースにおいては現行の対人賠償責任保険と対物賠償責任保険で保険金をお支払いすることが可能です。しかし、昨今の技術進展の早さやサイバー攻撃の増加などを背景にリスクが多様化していることから、運転者の損害賠償責任の有無が明らかでなくその確定に時間を要するケースが想定されます。

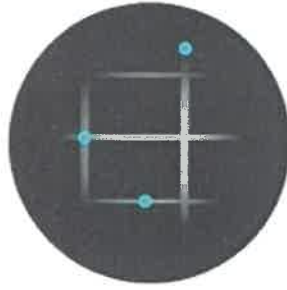
このような場合において、自動運転技術を搭載した自動車やコネクテッドカーを利用する運転者に引き続き「安心」を提供し、「迅速な被害者救済」「事故の早期円満解決」を図るため、運転者に損害賠償責任がない場合でも保険金をお支払いする「被害者救済費用特約（自動セット）」を新設しました。

さらに、システムの不具合や第三者の不正アクセスなどによる事故でお客さまに過失がない場合には、お客さまの自動車保険の継続契約の等級に影響しないようにする「無過失事故の特則（車両保険に自動セット）」を改定しました。

コネクテッドサポートセンターの開設

損保ジャパン日本興亜は、無人の自動運転車の遠隔監視・操舵介入と、事故トラブル対応等の総合サポートの研究を目的とし「コネクテッドサポートセンター」を開設しました。

2018年9月27日の開所式後には、損保ジャパン日本興亜が主体となり自動運転車の走行実証実験を実施し、事故トラブルを想定した操舵介入とオペレーターによる対応のデモンストレーションを行いました。また、状況に応じて、警察や消防などへの緊急通報支援や代替移動手段の手配も実現します。



CONNECTED SUPPORT CENTER

「Level IV Discovery」の共同開発に向けた業務提携

2019年2月15日、損保ジャパン日本興亜は、自動運転システムの開発を行う株式会社ティアフォー、及び、高精度三次元マップやドライブシミュレーターの技術を持つアイサンテクノロジー株式会社と業務提携契約を締結しました。

自動運転サービスの導入には、長期にわたる準備期間や高額なコスト、技術開発・ノウハウ蓄積・リスク分析など多くの課題があります。

最先端の自動運転技術を持つ二社のノウハウと、損保ジャパン日本興亜の保有するビッグデータを融合し、新たな自動運転サービスの導入を検討する自治体や交通事業者に対して、計画的かつ安心・安全に実証実験を行うためのインシュアテックソリューション「Level IV Discovery」を共同開発します。

2019年後半には試験提供を開始し、2020年後半を目途に国内全域の自治体や交通事業者に向けた実用のソリューション提供を開始する予定です。



お客さまの防災対策支援



日本政策投資銀行（DBJ）と提携し、企業のリスクマネジメントを支援

商品・サービス

複雑かつ解決が難しいさまざまな社会的課題を解決するためには、一つの金融機関だけでなく、セクターを超えた連携による総合的な金融調整機能を通じた貢献が重要になっています。

損保ジャパン日本興亜は、金融機関の連携による新たなサービス提供の一環として、DBJと提携し、企業の防災対策を支援しています。DBJの企業の格付機能を活かし、「DBJ BCM（事業継続マネジメント）格付」で高い評価を得た企業に対し、工場などの操業が停止した際の損失を補う企業総合補償保険（費用・利益補償条項）の保険料を最大で20%割引しています。さらに、防災対策を強化したいDBJの取引先には、SOMPOリスクマネジメントから事業継続計画(BCP)の策定支援サービスなどを提供しています。このように、DBJの格付機能、SOMPOホールディングスグループの損害保険およびリスクマネジメントのノウハウを活かし、総合的な金融サービスを提供しています。

噴火デリバティブの販売と「噴火発生確率の評価手法」の開発

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は、SOMPOリスクマネジメントと共同で、業界で初めて『富士山噴火デリバティブ』、『噴火発生確率の評価手法』を開発しました。『富士山噴火デリバティブ』は、気象庁が発表する噴火警戒レベルなどの噴火関連情報をインデックスとした金融派生商品であり、噴火に伴って事業者が被る収益減少や費用の損害に備えることができる商品です。事前に定めた一定金額を迅速にお受け取りいただけるため、企業の当座の運転資金としても活用でき、事業継続計画（BCP）対策としても有効です。SOMPOリスクマネジメントが開発した『噴火発生確率の評価手法』は、噴火が発生してからの時間経過を考慮しており、算定にあたっては、世界の噴火発生確率研究などを調査しました。損保ジャパン日本興亜は、「磐梯山噴火デリバティブ」等も開発しており、今後とも、噴火デリバティブの対象火山を順次拡大していく予定です。

地震、風災、水災などをはじめとした自然災害リスクの評価・コンサルティングサービス

商品・サービス

近年、地震、雪害、局地的豪雨などの大規模な災害の増加を受け、自然災害に対する防災・減災の取組みの重要性が一層増しています。日本では特に、2011年3月に発生した東日本大震災から得られた教訓をふまえ、2013年12月には「強さとしなやかさ」を備えた国土・経済社会システムの構築を目指す「国土強靱化」に関する法律が施行され、国、地方公共団体、企業が相互に連携して協力することが求められています。

SOMPOリスクマネジメントでは、これまで培ったリスク定量化技術や災害対応のノウハウを駆使し、お客さまがどのような被害を受けるのか個別に評価し、地震、津波、噴火、風水害など自然災害への具体的な対応策を提供しています。

例えば、自社開発モデルを活用したリスクの定量化、建物・設備耐震診断や地盤液状化診断といったハード対策、初動対応マニュアル策定、事業中断の影響を極力回避するための事業継続計画（BCP）策定や訓練、事業継続マネジメントシステム（ISO22301）構築などソフト対策の支援を行っています。

また、2015年8月には、国や地方公共団体などが公表している膨大な被害想定やハザードマップなどの情報を最新の状態にして一元管理し、これらのリスク情報をマップや一覧表で手軽に確認できるようなサービスも提供しています。さらに、地方公共団体が実施する「地域防災力向上」に資する取組みの支援を積極的に展開しています。



自然災害ハザード情報調査のご案内

1. サービスの目的

当社およびサブライチエーションの国内拠点を対象に、行政等の公表する自然災害ハザード情報（地震、津波、水害、土砂災害等）を把握して、事前対策に役立てていただくことを目的としています。

自然災害ハザード情報を把握することによる事前対策の例

自社拠点に対する対策

- ハード対策・避難・設備の高度化の検討、河川氾濫に備えた止めど設備の検討 等
- リフト対策・身元確保場所の検討、河川氾濫時における避難場所の検討

サブライチエーションに対する対策

- 自然災害リスクの重い借引先・仕入先等の洗い出し
- 自然災害リスクの重い借引先・仕入先等に対する引續状況の確認、当該借引先・仕入先等の代替先の検討

2. 提供形式・内容

ニーズに応じて、2種類の提供形式があります。

A. 「拠点単位で情報を把握したい」→ 個別レポート形式 による提供



【成果物イメージ】

提供内容

立地地点に関する情報

- ・ 水害の被害
- ・ 堤防形状等

地盤

地盤の揺れ

- ・ 今後30年以内に10センチ程度以上の揺れに襲われる確率

埋立地危険

- ・ 埋立地危険度

津波

- ・ 津波被害区

水害

- ・ 浸水被害区
- ・ 浸水範囲

土砂災害

- ・ 土砂災害危険箇所

火山災害

- ・ 活火山ハザードマップ

自然災害ハザード情報調査
(サービスのご案内)

長周期地震動リスクの評価精緻化に関する共同研究

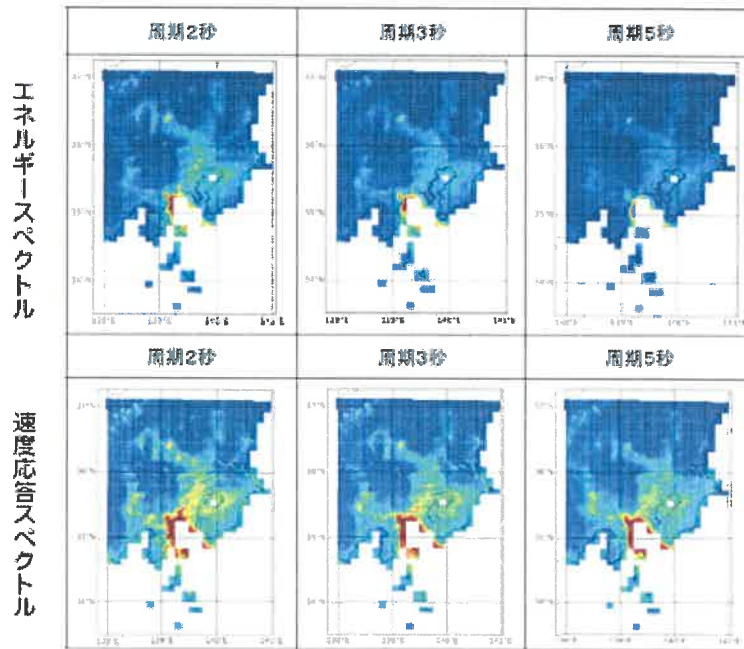
商品・サービス

SOMPOリスクマネジメントは、主要な自然災害の一つである地震リスクに対して、その対応策となる新たな保険サービス、リスクコンサルティングサービスの提供を目指し、日本および世界における地震リスクの評価手法を研究開発しています。

その一環として、長周期地震動^{*1}のリスク評価の精度向上を目指し、国立研究開発法人 防災科学技術研究所、株式会社 小堀鐸二研究所と共同研究を実施しました。長周期地震動は、2011年の東北地方太平洋沖地震の際に大阪市内の超高層建物で生じた天井ボード落下など、震源から遠く離れた平野や盆地にある高層建物や大規模構造物に被害をもたらす原因として注目されています。特に、将来の発生が懸念される南海トラフ地震や相模トラフ地震では、高層建物が集中する関東平野や濃尾平野、大阪平野で長周期地震動による被

害発生が危惧されており、政府は長周期地震動に関する調査・研究を2007年度から開始しています。本研究の特徴は、防災科学技術研究所による長周期地震動の生成伝播シミュレーションと小堀鐸二研究所による高層建物の応答解析にもとづき、長周期地震動による高層建物の被害に関して金額ベースでのリスク評価の精緻化を行った点です。今後、本研究の成果を、保険・デリバティブ商品の開発、BCP策定などのリスクコンサルティングサービスの高度化に活用し、お客さまのリスクマネジメント体制の構築に貢献してまいります。

*1 おおむね周期2秒程度以上の地震動を指します。



長周期地震動の指標となるエネルギーレスポンススペクトル（VE）分布と速度応答スペクトル（SV）分布の分析結果(相模トラフ地震)

企業・地方公共団体向けの事業継続および防災・減災に関わる支援

商品・サービス

東日本大震災から7年が経過し、企業の取組みは、BCPを見直す、訓練を実施するフェーズに移っています。SOMPOリスクマネジメントでは、このようなニーズを踏まえ、2017年度は、企業の課題に合わせた訓練の企画実施を行うとともに、教育の側面にも力を注ぎ、BCP新任担当者育成研修をメニュー化しました。

また、BCMS（事業継続マネジメントシステム）に関する国際規格「ISO 22301」に対する第三者認証対応のコンサルティングを含め、企業のBCP策定、BCMS構築に関する取組みを総合的にサポートしています。

地方公共団体では、東日本大震災や熊本地震のような巨大地震や大津波、各地で頻発している風水害、弾道ミサイル等の国民保護事案及び感染症などに備えて、地域防災計画、国民保護計画及び各種マニュアル等の策定・改訂及び教育・訓練の実施、住民を含めた地域防災力向上に向けた教育など、様々な取組みが進められています。

SOMPOリスクマネジメントでは、地域防災計画や国民保護計画の実効性を高めるための改訂、BCPや受

援計画の策定・改訂、震災の対応や教訓を後世に残す記録誌の作成、実効性の高いBCPを策定するための研修、住民を含めた地域防災力向上に向けた各種検討会の運営などを通じて、災害や危機に強いまちづくりをサポートしています。

企業の海外事業展開におけるリスク対策

商品・サービス

少子高齢化に伴う国内市場の縮小や価格競争の激化などを受けて、海外拠点の拡大や新たな進出先の検討を開始する日本企業が増えています。日本企業の海外への進出先は、欧州、中国やASEAN諸国をはじめとするアジアの新興国のみならず、中南米やアフリカ諸国にまで広がっており、今後、ますます拡大することが見込まれます。

日本企業の海外進出が加速するなか、SOMPOリスクマネジメントでは、海外進出企業のリスクマネジメント活動を支援するため、海外拠点のリスク洗い出し・評価などを行う「海外リスクマネジメント体制構築支援サービス」や、「海外現地ローカルスタッフ向けリスク・コンプライアンス研修会」、「現地セキュリティ調査」などを含めた「海外リスクコンサルティングサービス」を2013年11月から提供しています。平時における「海外リスクマネジメント」に加え、事件や事故が発生した場合に備えた「海外危機管理」に関するメニューをワンストップでご提供することで、海外へ進出されるお客さまのご要望にお応えしております。

サイバー攻撃によるリスクへの対応

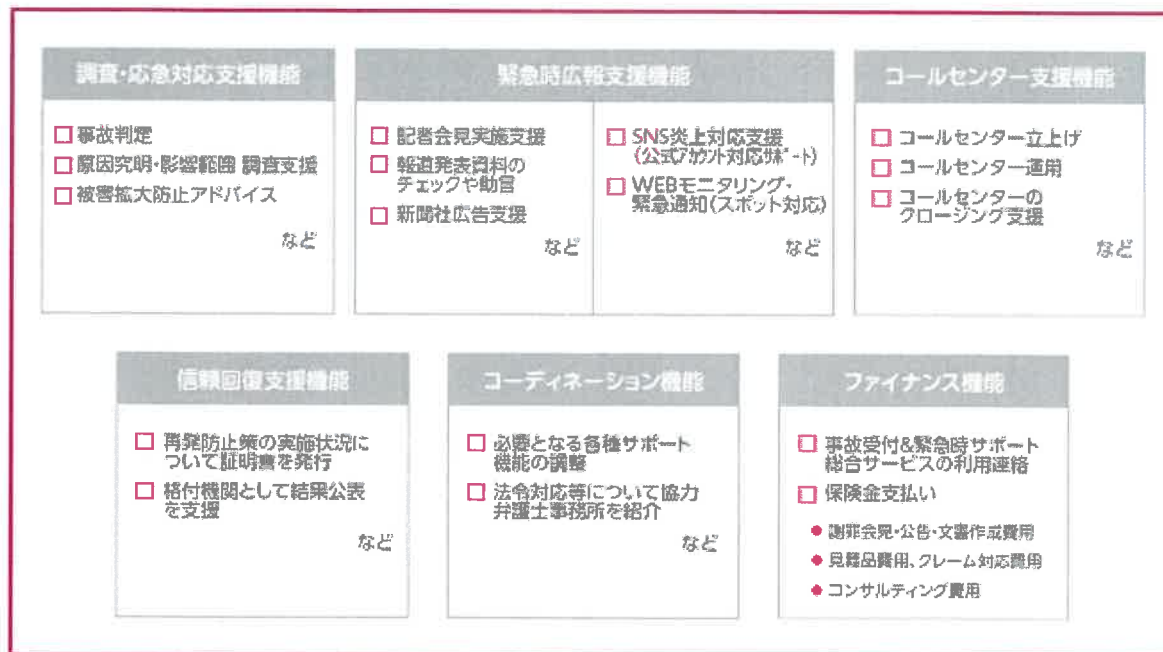
商品・サービス

マイナンバー制度の開始や個人情報保護法改正、サイバー攻撃の高度化など社会環境が変化するなか、企業のサイバー攻撃への防御体制強化が推進されており、情報セキュリティに関するリスクへの関心度がより一層高まっています。

当社グループでは保険商品やサービスを通じ、企業のサイバー攻撃によるリスクへの対応を支援しています。

「サイバー保険」の提供

損保ジャパン日本興亜は、経済活動を行う企業の情報システム・ネットワークに関する有効なリスクマネジメントの1つとして、電子データの損壊・情報漏えい・ネットワークの使用不能等のサイバーセキュリティ事故による損害賠償金や原因調査費用、利益損害など、補償範囲の広い「サイバー保険」を提供しています。また、サイバー攻撃による情報漏えいなどが発生した場合には、被害を最小限に食い止める必要があり、迅速な原因調査や被害拡大防止などの緊急対応の重要性が増すことから、これらの支援を行う専門業者と連携し、円滑な復旧を支援するサービス（緊急時サポート総合サービス）を、「サイバー保険」に加入したすべてのご契約者に提供しています。



緊急時の各種サポート機能

サイバー攻撃に対する最適なサービスをワンストップで提供

自動運転技術やIoTの普及といった社会環境・技術環境の変化、高度化・巧妙化するサイバー攻撃の深刻化などにより、企業を取り巻くリスクの在り方は大きく変容し、セキュリティ対策は企業にとって大きな経営課題となっています。顧客情報や機密情報が漏えいした場合、金銭的損失だけでなく企業ブランドや顧客からの信用へのダメージも甚大となります。

また、仮に自社への被害が無かったとしても、自社が踏み台となって取引先・パートナー企業がサイバー攻撃を受ければ、企業の信頼が失墜することにもなりかねません。

SOMPOリスクマネジメントでは、経営リスク対策の経験・実績に基づくリスクマネジメントのノウハウと、世界水準の高度な技術力をもつ強固なエコシステムを活かし、お客さまごとのニーズに合わせた多角的かつ最適なサービスをワンストップで提供しています。

<全領域を取り揃えるOne-Stopサービス>

主なサービスメニュー

内容

1. 脆弱性診断

攻撃者の視点から、様々な手法によりシステムに内在する脆弱性の有無を調査し、検出された脆弱性に対する対応方法をご提案します。

2. ペネトレーションテスト

実際のサイバー攻撃を想定した侵入テストにより、お客さまのシステムの攻撃耐性や、どのような情報にアクセスできるかなどを調査します。

3. サイバー攻撃演習

従業員への訓練用の標的型攻撃メール送信による対応評価や、経営層・セキュリティ担当者向けの想定シナリオに準じた机上訓練、仮想企業の訓練環境を再現しての体験型訓練など、様々

な演習・訓練メニューをご提供します。

4. 脅威インテリジェンスサービス

ダークウェブやSNSなどサイバー空間に存在する情報の中から企業に影響を及ぼす可能性のある脅威情報を調査・収集します。

5. セキュリティ監視・運用サービス

様々なセキュリティ監視機器の運用、不正アクセス通信の分析や不正侵入検知後の対応までの一連の業務を24時間365日で監視・運用するサービスです。

6. サプライチェーン リスク評価サービス

取引先、業務委託先、グループ会社、海外拠点など、貴社を取り巻くサプライチェーン全体のセキュリティ対策の状況を、“簡便”かつ“一元的”に「見える化」します。各組織のセキュリティ対策レベルの業界平均との比較やGDPRの遵守状況などを把握することにより、サプライチェーン全体の監督・統制を支援します。

【業界初】「スマートハウス向け火災保険」の販売開始

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は、スマートハウスやZEH*（ネット・ゼロ・エネルギー・ハウス）等、次世代型の省エネルギー住宅の普及を促進するため、2018年8月から業界で初めて「スマートハウス向け火災保険」の販売を開始しました。

IT技術の進展などを背景に、エネルギー消費の抑制や環境負荷の低減を目的として、近年、スマートハウスやZEH*に代表される省エネルギー住宅の普及が進んでいます。

省エネルギー住宅の特徴として、「太陽光発電システムによるエネルギーの創出」や「スマート家電等に代表されるIoT機器・設備のネットワークによる相互接続」などが挙げられる一方で、国内においても、住宅のIoT機器を狙ったサイバー攻撃の事例が発生するなど、社会環境の変化とともに、新たな脅威が発現しています。

このような状況のもと、お客さまの安心・安全・健康な暮らしをお守りし、快適性と省エネルギーを両立する次世代型住宅の普及を後押しするため、サイバーリスクによって生じた費用と太陽光発電システムが事故で損害を受けた場合の売電収入の損失を補償する個人向けの火災保険を開発しました。

* 室内環境の質を維持しつつ大幅な省エネルギーを実現したうえで、再生可能エネルギーを導入することにより、年間の一次エネルギー消費量の収支がゼロとすることを目指した住宅

最新のデジタル技術を活用した総合的ハザードマップサービスの開発

損保ジャパン日本興亜は、公的機関等が開示するハザードマップに損保ジャパン日本興亜の保険金支払実績データを加えたオリジナルのハザードマップ『THE すまいのハザードマップ』を開発し、2018年4月から全店でリリースしています。

1.開発の目的・コンセプト

- 近年、地震や台風等の自然災害の増加を受け、お客さまの災害に対する意識が高まっています。このような現状をふまえ、最新のデジタル技術を活用し、地震発生確率や洪水時の想定浸水深、土砂災害危険箇所などの自然災害リスクを可視化した、独自の総合的ハザードマップサービスを開発しました。
- 本サービスは、損保ジャパン日本興亜の代理店がお客さまへ、火災保険・地震保険のご提案時や更新のタイミング等にご案内する情報提供ツールです。お客さまご自身がお住まいの地域の自然災害のリスクを正しく理解していただくことで、加入される保険に対する納得感のさらなる向上を図ることを目的としています。

2.『THE すまいのハザードマップ』の概要

(1) 主な機能・特長

項目	内容
1. お客さまの住所ごとのリスク判定・表示	公的機関等が公表しているさまざまなデータと損保ジャパン日本興亜が保有している保険金支払データを、GIS*の技術を活用して集約し、可視化します。お客さまの住所を入力すれば、ピンポイントでその場所のリスクを判定、表示することができます。
2. 災害や事故事例の表示	災害ごとの事故事例の写真や、支払保険金の事例などを掲載しており、自然災害のリスクを具体的にイメージいただけます。
3. 避難施設情報や補償内容のおすすめ表示	自然災害などのハザードマップに加え、緊急時の最寄りの避難施設の情報や、お客さまのリスク度合いに応じた補償内容のおすすめ情報も表示が可能です。

* GIS (Geographic Information System : 地理情報システム) とは、地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ (空間データ) を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術です。

【イメージ1】 お客さまの住所ごとのリスク判定・表示



【イメージ2】 災害や事故事例の表示



【イメージ3】 避難施設情報や補償内容のおすすめ表示

THE WEATHER CHANNEL

災害時マップ

周辺施設	名称 (お住まいの住所からの距離)	所在地
1 近所の避難施設	昭和三十九公園 - 高層ビル群一帯 (111 m)	東京都中央区
2 駅に近い避難施設	西新橋小学校 (153 m)	東京都港区西新橋6-75-5
3 近所の避難施設	昭和三十九公園避難所 (高層ビル群) (173 m)	東京都港区西新橋5-7-7
4 近所の避難施設	昭和三十九公園避難所 (高層ビル群) (334 m)	東京都港区西新橋2-11-3
5 近所の避難施設	東京都立大学病院 (375 m)	東京都港区西新橋6-7-1



「地震・噴火・津波による建物・家財の倒壊・流失を100%補償」する特約の販売

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は、地震・噴火・津波による建物・家財の倒壊・流失を100%補償する「地震危険等上乗せ特約」を、2019年4月から全国の損保ジャパン日本興亜代理店での販売を開始*しました。

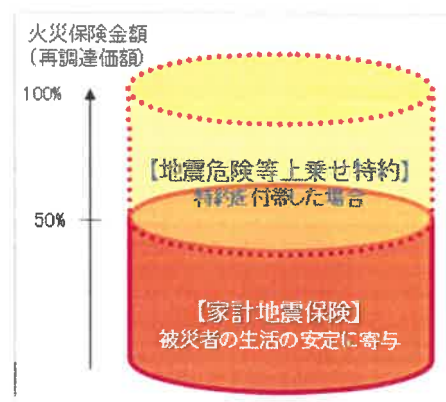
* 本特約自体は2015年10月から販売を開始していますが、一部の代理店での限定販売としていました。

1. 「地震危険等上乗せ特約」開発の背景

- 政府と保険会社が一体運営する地震保険では、最大で火災保険金額の50%までしか補償されません。
- 東日本大震災の発生時には、倒壊した住宅のローンと建替えのローンの「二重ローン問題」が社会問題となりました。住宅の再築や家財の再購入を行う場合は、地震保険の保険金を上回る資金が必要となることから、東日本大震災の発生後、当社には家計地震保険の上乗せ部分の補償を望むお客さまの声が寄せられました。
- 当社は、このようなご要望にお応えすべく、本特約を開発しました。

2. 「地震危険等上乗せ特約」の概要

- 地震保険金と地震危険等上乗せ特約の保険金を合計して、最大で火災保険金額（再調達価額）の100%まで補償することが可能な特約です。
- 本特約は、個人用火災総合保険またはマンション総合保険にセット可能です。なお、マンション総合保険（分譲マンションの共用部分）を対象とできる補償は業界初となります。



中国における取引先への防災関連サービス無償提供開始

商品・サービス

当社グループの「日本財産保険（中国）有限公司」（以下「SOMPO中国」）は、中国の保険会社として初めて、取引先企業に対して以下のような防災関連サービスの無償提供を開始しました。

BCPの実効性を高める「図上訓練サービス」

グローバル化の進展により、企業のサプライチェーンは海外にも拡大しており、それに合わせて、企業においては海外での災害も想定したシナリオの策定および実効性の確保が求められています。

中国は、その市場規模の大きさなどから、多くの企業が重要拠点を配置していることや、急な法制の変更、ITインフラの脆弱性、想定を超える自然災害や爆発事故の発生など、日本とは異なるリスクが多数存在することから、中国リスクに特化したシナリオの策定とその実効性を高める取組みの必要性が増しています。

このような背景をふまえ、SOMPO中国は、企業が災害時に重要業務が中断することを防ぎ、また万一中断してしまった場合でも、被害を最小限に抑え、早急に復旧させることを支援するため、取引企業に対して図上訓練の無償提供を開始することとしました。

●サービス概要

提供先：SOMPO中国の取引企業（全業種）

サービス内容：状況予測型の図上訓練サービス（下記の2種類）

1. 火災爆発リスクを想定した状況予測型訓練
2. 物流事故リスクを想定した状況予測型訓練

※今後、ニーズに応じて想定シナリオを増やす予定です。

対応言語：中国語、日本語、英語

VRを活用した「仮想型防災訓練サービス」

SOMPO中国は日本の大手消防設備会社である株式会社初田製作所グループ会社である初田（上海）国際貿易有限公司と提携し、取引先企業向けにVR技術を活用した「仮想型防災訓練サービス」の無償提供を2019年4月から開始しました。

●サービス概要

提供先：SOMPO中国の取引企業（全業種）

サービス内容：仮想型防火訓練サービス

工場・倉庫・高層ビル内を想定した火災事故をVRで再現し、企業の従業員に被災場所からの避難を疑似体験していただくものです。この仮想型訓練により火災発生時の緊張感を体感いただくことで、中国の法規制に準拠した防災訓練や災害時の初動対応訓練の重要性をより一層実感いただくことができる内容となってい

ます。

対応言語：日本語、中国語、英語

SOMPO中国は、今後もお客さまへの安心・安全・健康に資する最高品質の商品・サービスを提供していきます。

【業界初】一般財団法人 日本情報経済社会推進協会との包括協定の締結について ～プライバシーマーク付与事業者向け『あんしん補償パッケージ』の提供～

商品・サービス

サイバー攻撃による被害件数が年々増加するとともに、技術革新・情報伝達手段の高度化などによる情報データベースの巨大化に伴い、企業が情報漏えいした場合の損害は拡大傾向にあります。また、2016年1月からのマイナンバー制度の開始や、昨今のIoT製品の普及もあり、企業における情報漏えいリスクは今後も増大していくことが見込まれています。

こうした背景をふまえ、2017年5月30日に全面施行された改正個人情報保護法では、個人情報取扱事業者の定義が変更され、ほぼ全ての事業者が法令の対象となるなど、今まで以上に事業者に対してリスク管理が求められるようになります。

これらのリスクに対応する損害保険として、損保ジャパン日本興亜では、2015年10月からサイバー保険を提供しています。また、プライバシーマーク制度の普及促進を通じ、国内企業の情報セキュリティレベルの一層の向上に資することを目的として、一般社団法人日本情報経済社会推進協会と包括協定を締結するとともに、2017年3月18日よりプライバシーマーク付与事業者に対し、専用のサイバー保険『あんしん補償パッケージ』を提供しています。

【東日本大震災発生から8年】「災害への備えに関する調査」結果

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は、東日本大震災発生から8年にあたる2019年3月を前に「災害への備えに関する調査」を実施しました。

<アンケート概要>

調査期間：2019年2月13日（水）～2月17日（日）

調査方法：インターネット（PC、携帯電話モバイルサイト）

調査対象地域：全国

調査対象者：20～69歳の男女

有効回答数：1,200名

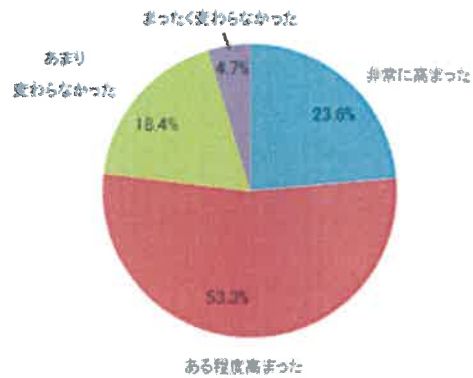
〔性別内訳〕 男性：588名、女性：612名

(地域別内訳) 北海道：150名、東北：150名、関東：151名、中部：150名、近畿：151名、中国：148名、四国：150名、九州：150名

調査結果のポイント

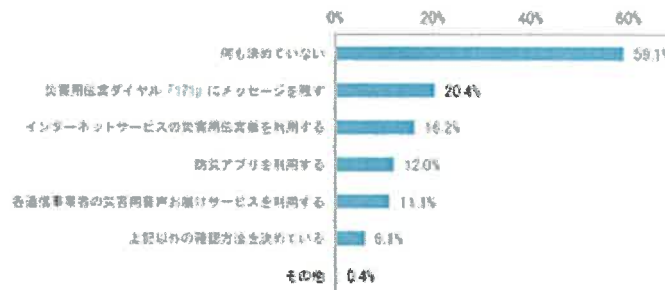
1.8割近くの方が、「東日本大震災以降、防災の意識が高まった」と回答。

(回答者数：1,200名)



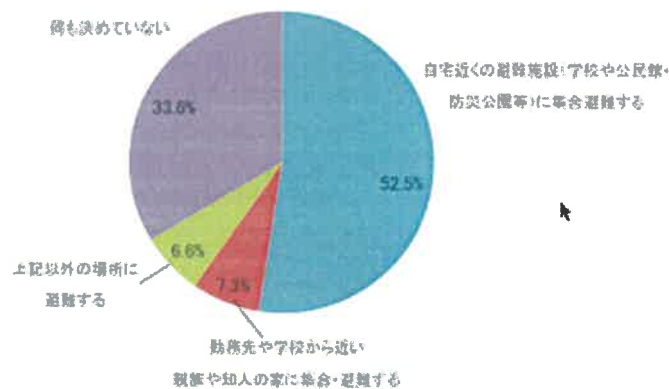
2.約6割の方が、「災害時の家族の安否確認方法を決めていない」と回答。

(回答者数：1,200名、複数回答可)

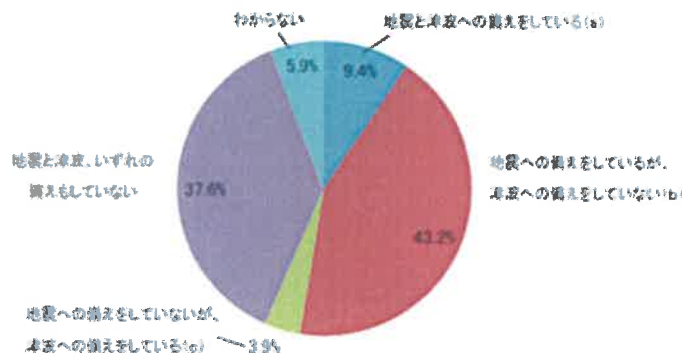


と回答。

3.3割近くの方が、「家族との集合・避難場所を決めていない」と回答。

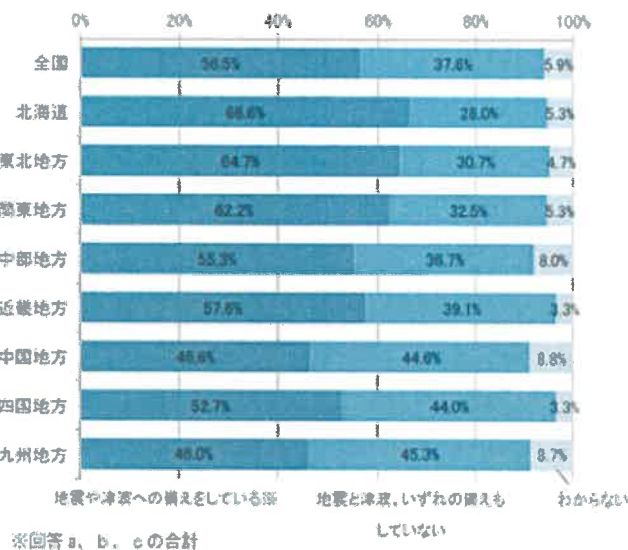


4.4割近くの方が、「地震や津波への備えを何もしていない」と回答。



多くの地方公共団体のホームページでハザードマップや防災マップを公表しています。これらのマップには、地震、津波、洪水、土砂災害などの災害で、どこにどの程度影響があるのか、避難はどこにすればよいか記されています。自宅、勤務先、学校などの災害リスクをあらかじめ調べておく必要があります。公的機関による「公助」に頼るだけでなく、自らの安全を自らで守る「自助」、および、地域で互いに助け合う「共助」について、日ごろから考え、準備しておくことが大切です。

【地域別】



2018年は、大阪府北部地震や北海道胆振東部地震などの地震に加えて、西日本豪雨、近畿地方に大きな被害をもたらした台風21号などの風水害が相次ぎました。改めて、災害の恐ろしさに加え、いつ自分の周りで起きてもおかしくないという災害の身近さを思い知らされた一年でした。

アンケートの結果からも、全国のどの地域でも偏りがなく、身近に災害の危機を感じるとともに、防災へ取り組む方々が増えていることがわかります。防災へ取り組む方々が増えている一方で、「何の備えもしていない」と回答した方もまだかなりの割合に上ります。最初から完璧な備えを目指すのではなく、まずは簡単で費用をかけずにできることから取り組む必要があります。

最高品質のサービスの提供に向けた取組み



商品・サービス

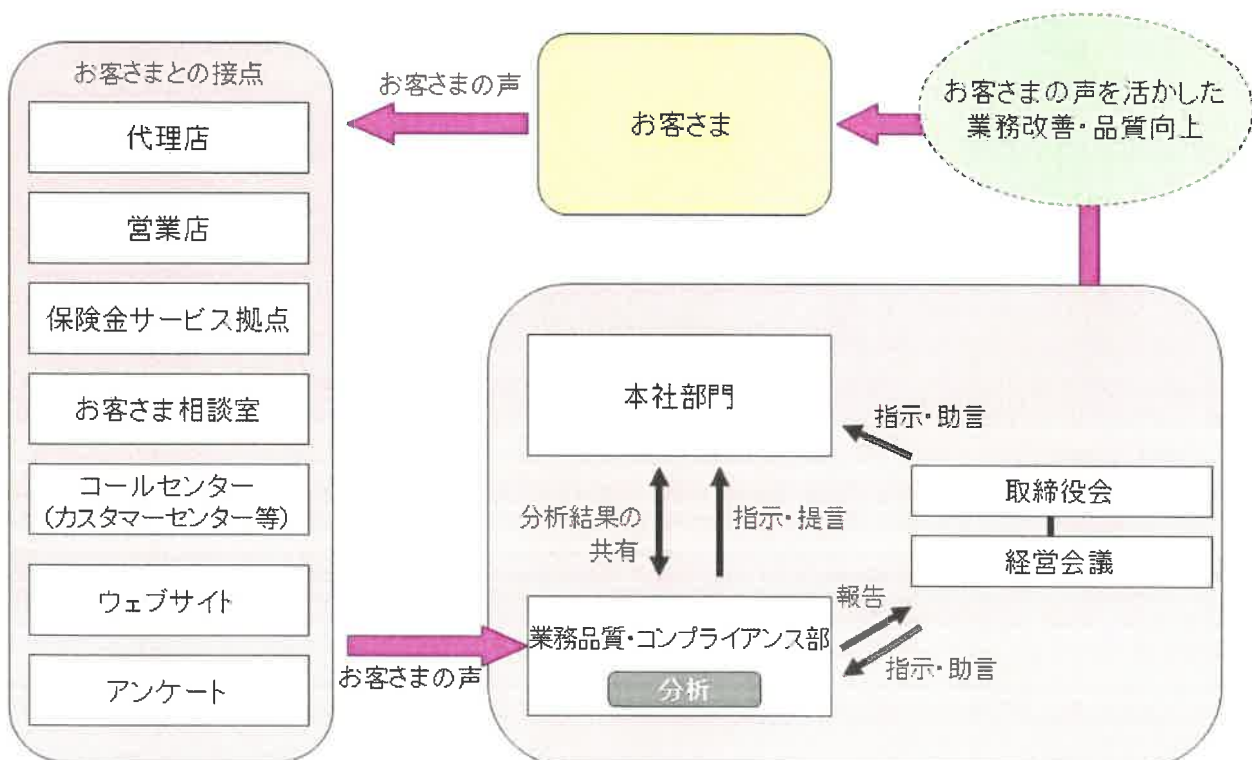
お客さまの声を経営に活かす仕組み

損保ジャパン日本興亜では、代理店、営業店、保険金サービス拠点、お客さま相談室、コールセンターなどを通して寄せられたお客さまからのお褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望、苦情などの「お客さまの声」を真摯に受止め、迅速かつ丁寧な対応を行っています。

「業務品質・コンプライアンス部」においてお客さまの声から把握される課題について深度ある原因分析を行い、商品開発・販売・保険金支払いなどさまざまな場面で発生している課題を本社関連部と共有しています。

特に重要な課題は、業務品質部が、本社関連部署に「再発防止・品質向上」を指示・提言することで、苦情の根本的な再発防止および継続的な業務改善・品質向上に取り組んでいます。

なお、お客さまの声を起点としたこれらの取組みや業務改善の状況は定期的に経営に報告し、積極的な議論を行っています。



「お客さまの声白書」の発行

損保ジャパン日本興亜は、2007年度から毎年度「お客さまの声白書」を発行し、「お客さまの声」を経営に活かす取組みについて、お客さまをはじめ全てのステークホルダーに公表しています。



お客さまの声白書 2019



お客さまの声白書では、お客さまからお寄せいただいた貴重な声を会社経営に活かすための取組みとともに、社員・代理店のお客さまへの「想い」を掲載しています。

今後も社員・代理店が「お客さまの声」を真摯に受け止め、より一層、商品・サービスの改善を行っていくことで、「最もお客さまに支持される損害保険会社」を目指します。

「お客さま本位の業務運営」の取組みにおける「消費者庁長官表彰」

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は「お客さま本位の業務運営方針」およびその取組みが評価され、第1回消費者志向経営優良事例表彰において2018年11月26日に「消費者庁長官表彰」を受表彰しました。

消費者志向経営優良事例表彰は、「消費者志向自主宣言」を公表し、かつその活動（フォローアップ）結果を公表している事業者の中から、優れた取組みを表彰するものです。損保ジャパン日本興亜は、お客さま視点での商品開発や防災・減災への取組みなどが、誰一人取り残さないSDGsの理念そのものと高い評価をいただきました。

損保ジャパン日本興亜は、より一層、お客さま本位の業務運営を推進し、最もお客さまに支持される損害保険会社を目指してまいります。



【岡村消費者庁長官による表彰状授与】
損保ジャパン日本興亜 取締役会長 二宮雅也

事故対応における、お客さま満足度向上への取組み

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜では、保険金サービスが「保険商品を具現化するサービス」であるという認識のもと、真にお客さまが求める高品質のサービスを提供するため、迅速な保険金のお支払いや一人一人のお客さまのニーズに即した付加価値の提供に取り組んでいます。事故に遭われた直後のお客さまに対しては、「すぐにつながり、日常復帰まで容易に見通すことができ、ご安心いただける」付加価値を、保険金請求手続き中のお客さまに対しては、「簡単な手続きで安心してお任せいただき、早くスムーズに解決する」付加価値を提供することをコンセプトとしています。

2011年12月には、保険金サービス部門のお客さま対応における当社独自の行動基準「SCクレド^{*1}」を作成しました。すべてのお客さまに心からご安心いただくために、保険金サービス部門で働く職員全員が「SCクレド」に基づいた「まごころ」を込めたサービスを行っています。

2017年12月には、お客さまとの電話対応をロールプレイング形式で披露し競いあう全国大会、「ダントツ！クレド対応グランプリ2017」を開催し、保険金サービス部門で働く約11,000名の職員全員が参加しました。当大会に向けた取組みや、日々のお客さま対応を通じて「事案対応力」や「コミュニケーション力」などの、プロフェッショナルスキルの強化に取り組んでいます。

また、2015年11月から、24時間365日稼働のコールセンターにおいて5か国語による事故受付を開始しました。現在（2019年4月時点）では業界最大規模の17か国語^{*2}での事故受付・事故対応ができる体制にまで拡大し、通訳が必要な外国人のお客さまに対してもご安心いただける対応を行っています。

今後もこれらの取組みをさらに発展させ、お客さまにとって一番身近な存在である損害保険代理店との連携を強化し、保険金の迅速かつ適切なお支払いとわかりやすい説明を実践することで、さらにお客さまにご安心いただけるサービスを追及していきます。

- *1 SCクレド：保険金サービス部門の社員が、日常業務を進めていくうえでの判断や思考、行動の源となるもので、常にお客さまを意識し、すべてのお客さまに「まごころ」をこめたサービスを行うための、心の信条を明確にしたものです。
- *2 17か国語対応の対象言語：英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、マレー語、ミャンマー語、クメール語

耳や言葉が不自由なお客さまに向けた手話通訳サービスの提供

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜では、2017年9月より、株式会社プラスヴォイス（以下「プラスヴォイス社」）提供の「電話リレーサービス」を活用した手話通訳による事故受付を実施しています。

これはまず、ビデオ通話機能を利用してお客さまから手話通訳者へ連絡をしていただき、手話通訳者から損保ジャパン日本興亜のコールセンターに電話をかけることによって、お客さま・手話通訳者・損保ジャパン日本興亜のコールセンター担当者が三者間通話を行い、事故のご連絡を承るサービスです。手話のみならず、筆談や文字チャットによるコミュニケーションも可能なため、普段手話を利用されないお客さまにも安心してご連絡いただけます。

このサービスの導入により、耳や言葉が不自由なお客さまの事故直後の不安を解消し、安心をお届けできるようになりました。

また、SOMPOひまわり生命もプラスヴォイス社と業務提携し、2018年3月1日より、耳や言葉の不自由なお客さま向けの手話・筆談による電話受付サービスを開始しました。なお、このサービスは生命保険会社初の導入^{*}となります。

* 2018年3月2日時点、SOMPOひまわり生命調べ

今後も、お客さま対応の品質向上を図ることで、当社ご契約者のみならず広く一般消費者の皆さまが安心して暮らせる社会の実現に貢献していきます。

デジタル技術の活用



デジタル技術を活用した安全運転支援

商品・サービス

【国内初】テレマティクス保険の開発

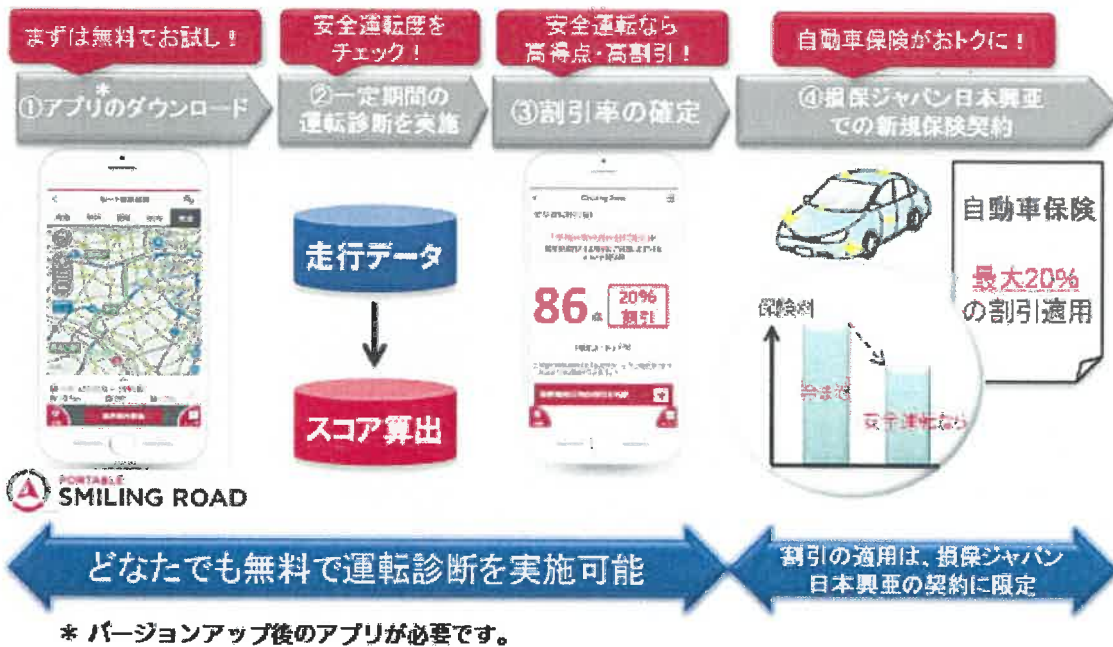
損保ジャパン日本興亜では、テレマティクス技術を活用した安全運転支援やドライバーの保険料軽減を目指した研究・開発を重ね、現在『スマイリングロード』^{*1}、『ポータブルスマイリングロード』『ドライビング！』を提供しています。

蓄積したテレマティクス技術に関するノウハウを活かし、膨大な走行ビッグデータの研究・分析の結果、「ドライバーの運転特性」と「事故の起こりやすさ」の相関関係が明らかとなり、運転診断結果に応じて保険料^{*2}が最大20%割引となるテレマティクス保険を国内の保険会社で初めて開発しました。

安全運転度合いに応じた保険料割引の導入により、お客さまにとって“より納得感のある保険料”を実現すると同時に、更なる安全運転の促進を図り、“事故の無い社会”の実現を支援していきます。

*1 専用ドライブレコーダーにより安全運転を支援する法人向けサービス。

*2 新たに自動車を所有される場合など前契約がなく、損保ジャパン日本興亜での新規契約の保険料を対象とします。



ドライブレコーダーを活用した個人向け安全運転支援サービス「DRIVING！」

自動車の安全性能向上などに伴い、近年自動車事故は減少傾向にあります。高年齢者や若年層など依然として事故率が高い世代もあり、ドライバー自身による安全対策は不可欠な状況です。

損保ジャパン日本興亜では、運転歴の浅い方や運転に不安を覚える方、高齢者やそのご家族に安心を提供することは損害保険会社の使命と考え、2017年3月より、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（『DRIVING！～クルマのある暮らし～』、以下、『ドライビング！』）の提供を開始しました。

2018年1月からは、利便性向上とより多くのお客さまにご利用いただくことを目指し、自動車保険の申込み手続きと同時にサービス利用が可能となるよう自動車保険の特約として本サービスを提供しています。

『ドライビング！』は、「安全運転支援機能」を搭載した通信機能付き専用ドライブレコーダーにより運転中の安心をご提供し、運転後は「安全運転診断」や「視機能トレーニング」等により運転技術のセルフメンテナンスをサポートします。また、万が一の事故の際も、ドライブレコーダーの衝撃検知を活用した「事故時通報機能」や国内大手損害保険会社で初めてとなるALSOKと連携した「事故現場駆けつけサービス」をご提供し、安心・安全なカーライフをトータルサポートします。

損保ジャパン日本興亜は今後もデジタル技術を活用し、すべてのドライバーにさらなる安心・安全を提供し、「事故の無い社会」実現の一助となることを目指します。

<『ドライビング！』の主な機能>



「ALSOK事故現場安心サポート」の提供

セゾン自動車火災保険は、市場調査によりお客さまの声を把握し、自動車保険に不足している「見える・触れられる」「カーライフを楽しむ」「事故を未然に予防できる」などの新たな「価値提供」を創造するプロジェクトを立ち上げ、その第1弾として2016年4月から「ALSOK事故現場安心サポート」の提供を開始しました。

LINEを活用した保険商品・サービスの提供

商品・サービス

2018年4月、損保ジャパン日本興亜は LINE Financial株式会社と損害保険領域における業務提携を締結しました。また、業界初となるLINEによる事故対応サービスを導入し、スマートフォンで手軽に簡単に購入・相談・請求ができるスマホ特化型保険サービスを開始しました。

これにより、より多くのお客さまに、より身近に感じていただけるような新たな商品の提供に取り組んでいます。

【業界初】「LINE」を活用した事故受付・事故対応サービス

損保ジャパン日本興亜はコミュニケーションアプリ「LINE」を活用した事故受付・事故対応サービスを2018年10月から開始し、海外旅行保険のほか、自動車保険・火災新種保険・傷害保険にも展開しています。これにより、お客さまは24時間・365日、「LINE」で事故のご連絡ができるようになりました。また、お客さまは事故・トラブルの内容や保険金請求に必要な情報を損保ジャパン日本興亜に迅速かつ簡便にご連絡いただくことが可能になるとともに、事故受付から保険金請求手続き完了までの期間が従来の2～3

週間から最短30分に短縮可能となります。

● 「大規模自然災害時メッセージ配信」サービス

「LINE」が提供する法人向けLINE アカウントの「通知メッセージ」*を活用し、「大規模自然災害時メッセージ配信」サービスを開始しました。被災地区のお客さまに対して、大規模災害時の「LINE」による事故連絡のご案内やお役立ち情報の配信を行います。これによりお電話が繋がりにくい場合でも事故のご連絡から保険金請求までスムーズに行うことができます。

* 「通知メッセージ」：法人向けLINE アカウントにおいて、広告を除く、重要性や必要性の高い通知メッセージに限り、事前の「友だち」登録にかかわらず、「LINE」ユーザーにメッセージ通知を行います。

LINE からいつでも必要なときに手軽に加入できる保険サービス「LINE ほけん」

LINE Financial 株式会社と損保ジャパン日本興亜は「LINE」アプリ上で損害保険に加入できる保険サービス「LINE ほけん」の提供を始めました。

● 「LINE ほけん」の特徴

(1) シンプルでスピーディな加入手続き

「LINE ほけん」は「LINE」アプリ上から必要と感じたときに自分の好きなタイミングで保険に加入することができます。

(2) テーマ型のユニークで多彩な商品ラインナップ

旅行・スポーツ・イベント・ゴルフ・賃貸などといった生活シーンに合わせたテーマや、天気・家族構成に応じた、その時に必要な保険を選ぶことができます。100円単位から加入できる短期型の保険をメインに、お花見や夏祭りなどの季節のイベントや、台風などの悪天候の際の保険、ボランティアや野外フェスの際の保険といったユニークな商品から、自転車保険や弁護士相談費用保険などの年単位の保険まで、多彩な商品プランをご提供します。

(3) 手ごろな保険料と支払方法

100円からの手ごろな保険料のプランをご用意し、「LINE」上で展開する“スマホのおサイフサービス”「LINE Pay」で保険料の支払いができます。

LINE で保険が贈れる新サービス「贈るほけん 地震のおまもり」

損保ジャパン日本興亜の子会社で少額短期保険業を営むMysurance 株式会社（以下「Mysurance」）は「LINE」のトーク上で保険がおくれる「贈るほけん 地震のおまもり」の提供を2019年3月11日から開始しました。

「贈るほけん」は、“大切なひとを想う気持ちと一緒に、保険を贈る”をコンセプトとして、「LINE」のトーク上でメッセージカードと一緒に保険がおくれる新たな保険サービスです。その第1弾商品である「贈るほけん地震のおまもり」は、500円の保険料（保険期間1年間 / 全国一律）を「LINE Pay」で支払うことで、購入できます。

本商品を受け取り、加入手続きをされた方（被保険者）は、ご自宅地域で震度6弱以上の地震が観測され、

家財が壊れた場合や緊急的に飲料などを購入した場合に被害の申告を行うと、1万円の保険金を「LINE Pay」アカウントで受け取ることができます。

LINE Financial とMysurance は、「贈るほけん」で購入できる保険商品のラインナップをさらに充実させてまいります。また、今後も「LINE」ならではのコミュニケーションとInsurTechを融合した新たな保険の加入・相談・請求・受け取りがワンストップで完結できるサービスを開発し、人と保険の距離を近づけ、お客さまのライフスタイルを豊かにするための保険サービスの実現を目指してまいります。

ICT・デジタル技術を活用したサービス品質の向上

商品・サービス

ドローンを活用した災害対応

損保ジャパン日本興亜は、事故や災害発生直後に迅速かつ的確に被害状況を把握し、より迅速な保険金のお支払いを目的として、ドローン使用における社内での安全な運用体制を整備し、国土交通省への都度の申請を不要とする全国包括飛行許可を2016年7月に保険業界で初めて取得しました。

それ以降、全国で発生した広域自然災害はもとより、熊本地震における不明者捜索や、山岳遭難者の捜索活動支援など、保険金のお支払い以外にも災害や事故の対応に関する様々な分野で活用しています。



住宅リフォームサービスへの活用

株式会社フレッシュハウスはウェアラブル端末（スマートグラス）を活用した火災保険事故調査および小型無人機（ドローン）を活用した建物診断等を通じて、高品質な住宅リフォームサービス提供によるお客さま評価向上に取り組んでいます。

ウェアラブル端末を活用した火災保険事故調査
(2016年10月開始)

サービス品質均質化と火災保険金の支払迅速化を
目的に、2018年度は全営業所で展開。

ドローンを活用した建物診断サービス
(2018年5月開始)

地上からは確認しにくい屋根等について、短時間
かつ高精度な建物診断を実現。

ペーパーレス申込書手続きの開始 ～ICTを活用し、お申し込みから最短2日で契約成立へ～

商品・サービス

SOMPOひまわり生命は、ICTを活用した業務改革の第一段として、2016年から、タブレット端末等で保険のお申し込みができる「ペーパーレス申込手続き（ペットネーム：ひまわりモバイルNavi）」を開始しました。「ひまわりモバイルNavi」は、申込内容の確認や告知内容の入力をモバイル端末等の画面上で簡単に行うことができ、1回の電子署名でお申し込み手続きを完了させることができます。

特に健康状態の告知に関しては、自動査定機能により医的査定結果を即時に表示し、最短で、お申し込みの翌日に契約が成立します。

お客さまから大変ご好評をいただき、2019年3月現在で対象契約の7割以上が「ひまわりモバイルNavi」によるご契約となっています。

今後も最先端のICT技術を駆使して、保険のお手続きだけではなく「健康」を軸とする新たなサービスを提供し、お客さま一人ひとりに「最適な価値」をお届けする日本一イノベーティブな生命保険会社を目指していきます。



保険金・給付金支払業務への「IBM Watson Explorer」の導入

商品・サービス

SOMPOひまわり生命は、「今までにない新たな価値を提供することにより、日本一イノベーティブな生命保険会社」となることを掲げ、お客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」への変革を目指し

ています。

その変革への第一歩として、SOMPOひまわり生命は、2017年3月に日本アイ・ビー・エム株式会社の支援により、「IBM® Watson Explorer」導入に向けた実証実験を終え、2018年2月より、保険金・給付金等の支払業務への本格活用を開始しました。Watsonの導入により、保険金・給付金等の支払査定における一部の工程をAIによる判断・支援機能に置き換えることで、これまで2人以上で行っていた複次チェックの約4割が1人でチェック可能となり、保険金・給付金等の支払日数は約1日短縮される見込みです。2019年度にはAIを活用することにより「自動支払」の実現を目指します。

今後はICTを活用した医療機関との提携やペーパーレスでの請求手続きスキームなどを組み合わせることで、お客さまのニーズに沿った最適な請求手続きの実現を目指していきます。引き続き、お客さまに新しい価値を提供すべく、お客さまサービス品質のさらなる向上に努めてまいります。

飲食店のスマート経営に向けた実証実験を開始

商品・サービス

損害保険ジャパン日本興亜、株式会社トレタ（以下、「トレタ」）および一般財団法人日本気象協会（以下「日本気象協会」）の3社は、外食産業の「フードロス問題」の解決を目指して、飲食店の生産性改善を実現するスマート経営に向けた実証実験を2018年9月から開始しました。

飲食店向け予約／顧客管理サービス「トレタ」が保有する飲食店に関するビッグデータ、損保ジャパン日本興亜のリスク管理ノウハウ、日本気象協会の保有する気象データと解析ノウハウを活用して、従来予測が難しかった飲食店における「来店者数の需要予測モデル」の構築およびその予測精度の向上を目指します。その取組みとして、最初に「雨による来店客数への影響度」を解析しました。

損保ジャパン日本興亜は、「来店客数予測モデル」による予測後に急激な気象状況の変化が生じ、万が一の天候リスクの際にも飲食店が安定したオペレーションが継続できるような保険商品開発のニーズ調査や、実証実験を通して顕在化されたリスクについて新たな保険商品等を開発する役割を担います。

また、今回の実証実験で飲食店の需要予測が実現することにより、適正な仕入れによるフードロス問題の解決や適切な人員配置が可能となり、外食産業の生産性向上および働き方改革に寄与することを目指します。

健康に資する取組み

 印刷

保険商品を通じた取組み

商品・サービス

健康サービスブランド「リンククロス」

SOMPOひまわり生命は、生命保険のその先へ、お客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」への変革を目指し、新たな価値を提供するフロントランナーとして健康サービスブランド「リンククロス」を立ち上げました。

「リンククロス」は、お客さまに心地よく、楽しく、健康を維持していただくことをコンセプトとして、健康を軸とした革新的な商品や、アプリを中心とした健康関連サービスを展開していきます。

●月々500円で加入できる先進医療・臓器移植特化型保険「リンククロス コインズ」の発売

月々500円の保険料で加入出来るネット専用商品「リンククロス コインズ」（正式名称：臓器移植医療給付金付先進医療保険）を2016年より発売しています。

「リンククロス コインズ」は、経済的負担の大きい先進医療による療養を受けたときの先進医療給付金と先進医療一時金、および所定の臓器移植を受けたときの臓器移植医療給付金をお支払いします。

●リンククロスアプリシリーズ

●健康情報アプリ「リンククロス シル」

「リンククロス シル」は、最新の分析技術でお客さまが読む記事の傾向を学習し、健康を軸とした最適な記事を配信する健康情報アプリです。



- パートナーや友人と続けられるダイエットアプリ「リンククロス レコ」

「リンククロス レコ」は、体型改善を目的として、ウォーキングや食事内容を記録（recording）し、毎日簡単なタスクを実行することで、健康的な生活習慣への行動変容を促すアプリです。



「リンククロス レコ」イメージ画面



※これらのアプリはご契約者さま以外でも無料で利用が可能です。

- 継続的な散歩で健康増進を図るアプリ「リンククロス アルク」

「リンククロス アルク」は、「毎日」「無理なく」「楽しく」「歩く」ことを目的とした散歩アプリです。散歩中の発見を写真やコメントで共有したり、全国1000コース以上（2019年3月末時点）のおすすめ散歩コースから選んで歩くことができます。また、端末を持ち歩くだけで、歩数や消費カロリー、距離を記録できます。継続的な歩行を促すことで、健康促進を図るアプリです。



Insurhealth®商品の発売

SOMPOひまわり生命は、保険本来の機能（Insurance）に健康を応援する機能（Healthcare）を組み合わせた、従来にない新たな価値「Insurhealth®（インシュアヘルス）」を提供します。保険本来の機能である万が一の安心に加え、Healthcare（健康応援）を一体化することで、お客さまの「万が一」を可能な限りなくしていきたいと考えています。

●【業界初】健康を応援する収入保障保険「じぶんと家族のお守り」

2018年4月、SOMPOひまわり生命は主力商品である収入保障保険「家族のお守り」をバージョンアップし、「じぶんと家族のお守り」を発売しました。

本商品の特徴として、「健康☆チャレンジ！」制度により、加入時から一定期間内に健康状態（禁煙、BMI、血圧）が改善されると、以降の保険料が安くなるとともに、加入時からの保険料差額相当額を健康チャレンジ祝金としてお受け取りいただくことができます。

また、もしものことがあった場合のみならず、お客さまの「働けなくなった際の生活を守りたい」という思いをかなえるため、就労不能時等の保障として付加できるオプションを充実させています。生きるための保障として障害等級1級または2級と認定され、障害基礎年金の受給権が生じた場合などに、年金をお受け取りいただける「就労不能保障特約」や、七大疾病に加え、社会問題化している「メンタル疾患」により所定の事由に該当した場合に、年金をお受け取りいただける「メンタル疾患保障付七大疾病保障特約」などを創設しました。

●「リンククロス ピンク」の発売

2018年8月にリリースをしたリンククロス ピンクは、乳がんの早期発見・万が一の保障・罹患後のケアまでトータルでサポートする、自分らしく生きる女性を応援するための活動です。

保険会社としてのいざというときのサポートを越えて、乳がんになってもならなくても、イキイキとあなたらしく毎日を過ごしてほしいという女性社員の想いから誕生しました。

乳がん等を保障する女性のためのシンプルながん保険「リンククロス ピンク（無解約返戻金型女性用がん診断保険）」は2年に1度のがん無事故給付金を活用した乳がん検診の促進や、万が一がんに罹患した際の経済的負担をサポートします。更に、女性の不安軽減や社会問題の解決に対する想いを共有する複数の企業とパートナーシップ契約を締結し、罹患時や罹患後も自分らしい生活を続けていくための各種サービスをシームレスに提供します。

●「笑顔をまもる認知症保険」の発売

2018年10月、MCI（軽度認知障害）を保障する、「笑顔をまもる認知症保険」を発売しました。MCI・認知症の早期発見・認知機能低下予防のための情報提供・サービス提供などを行う認知症サポート「SOMPO笑顔倶楽部」、MCIや認知症を一時金で保障する保険機能、万が一介護状態となったとしてもSOMPOホールディングスグループの介護サービス等を提供することにより、認知症の発症および進行を遅らせるとともに、介護まで一貫してサポートします。

MCIを起点としたサービスを付帯した保険を提供することで、認知症への理解を深め、認知賞との向き合い方を変え、本人の健康および介護者を含めた介護の負担を減らすことを目指す健康応援型商品です。

【国内初】介護度改善を応援する専用保険『明日へのちから』

高齢化の進展によって要支援・要介護認定者数が増加するとともに、公的介護保険制度における介護給付額が増加しているなか、高齢者の「自分らしい暮らし」の実現に向けた自立、介護度改善の取組は重要性を増しています。このような背景から、当社はアイアル少額短期保険株式会社（以下、「アイアル少短」）と介護予防への貢献に関する共同研究を実施し、アイアル少短が要支援・要介護者の自立、介護度の改善および給付額の抑制を後押しできる介護度改善応援保険『明日へのちから』を開発しました。今後はSOMPOケア株式会社とSOMPOケアネクスト株式会社のご入居者およびご利用者へ順次展開し、保険を活用した自立、介護度改善に寄与していきます。

このように保険本来の機能（Insurance）と健康を応援する機能（Healthcare）を組み合わせ、従来にない新たな価値「インシュアヘルス」（Insurhealth[®]）を今後も提供していきます。

ヘルスケアサービスを通じた取組み

商品・サービス

企業のメンタルヘルス対策、及び健康経営推進支援サービスを提供 ～働く人の健康保持・増進を通じて、生産性の高い組織づくりに貢献します～

SOMPOヘルスサポートでは、コンサルタントと専門職であるOMC（産業保健メンタルヘルスコordinator）がチームとなり、メンタルヘルス対策を中心とした産業保健体制の構築支援、不調者・休職者の対応、産業医の確保、ヘルスケア研修の企画・実施等、様々な業種のお客さま課題を解決するためのサービスを提供しています。

また、ストレスチェック（57項目版／80項目版）を用いた職場環境改善サービスのほか、プレゼンティーズム^{*}測定ツールである「WLQ-J」、「WFun」のご提供も行っています。

さらに、企業の経営上の大きな課題である従業員の生産性確保を支援するため、「健康経営調査票作成支援」や「データ分析による健康課題の可視化」をはじめとした健康経営の推進を総合的に支援することにより、多くのヘルシーカンパニーの実現に貢献してまいります。

* 何らかの疾患や症状を抱えながら出勤し、なんらかの体調不良があるまま働いている状態

健康経営コンサルティングサービス

～コンサルティングからレビューまで企業の健康経営をトータルでサポートします。～
健康経営士®

健康経営コンサルティング ～総合支援サービス～

※ 健康経営士®は、健康経営の推進を支援する専門職です。健康経営士®は、健康経営の推進を支援する専門職です。健康経営士®は、健康経営の推進を支援する専門職です。

- STEP0 健康へのきっかけ** 〇
- STEP1 現状分析** 〇
- STEP2 コンセプトデザイン** 〇
- STEP3 ざん検測** 〇
- STEP4 診断実施** 〇
- STEP5 診断結果の活用** 〇
- STEP6 評価改善** 〇

上記の総合支援サービスから構成された、個別に実施可能な「ヘルス経営化支援サービス」も用意しています。

データ分析による健康課題の可視化支援サービス

健康経営の推進を支援する専門職です。健康経営士®は、健康経営の推進を支援する専門職です。健康経営士®は、健康経営の推進を支援する専門職です。

健康経営推進要件点検サービス

健康経営の推進を支援する専門職です。健康経営士®は、健康経営の推進を支援する専門職です。健康経営士®は、健康経営の推進を支援する専門職です。

健康経営支援サービスメニュー一覧

健康経営支援サービス	概要	実施期間	実施場所	実施費用
健康経営コンサルティング	健康経営の推進を支援する専門職です。健康経営士®は、健康経営の推進を支援する専門職です。健康経営士®は、健康経営の推進を支援する専門職です。			
データ分析による健康課題の可視化支援サービス	健康経営の推進を支援する専門職です。健康経営士®は、健康経営の推進を支援する専門職です。健康経営士®は、健康経営の推進を支援する専門職です。			
健康経営推進要件点検サービス	健康経営の推進を支援する専門職です。健康経営士®は、健康経営の推進を支援する専門職です。健康経営士®は、健康経営の推進を支援する専門職です。			

特定保健指導事業において日本最大規模のサービスを提供 健康で活力ある社会の実現を目指し、超高齢社会にも対応

商品・サービス

糖尿病・心筋梗塞・脳卒中などの生活習慣病とそれに伴う医療費の増加が深刻化しています。こうした状況のなか、2008年4月に、健康保険組合などの公的医療保険者に対し、メタボリックシンドロームに着目した特定健康診査および特定保健指導（特定健康診査の結果、国の定める基準を超えた人に対する生活習慣改善指導などの事後フォロー）が義務づけられてから10年が経ちました。2015年度からは、レセプトなどのデータの分析に基づいて加入者の健康増進を行う「データヘルス計画」の作成・実施が求められ、特定保健指導に限らず、医療保険者としての健康課題を踏まえた取組みの重要性が高まっています。SOMPOヘルスサポートは、約1,550人の経験豊富な・看護師・保健師・管理栄養士、臨床心理士・精神

保健福祉士といった専門職を全国に配置しています。特定保健指導事業においては日本で最大規模のサービス提供事業者となっています。

SOMP Oヘルスサポートのサービスを通じて、特定保健指導が必要とされた方々のうち約39%が翌年度には特定保健指導の対象外になるまで改善した例もあります。

また、肥満はなくとも血圧、血糖、脂質、喫煙などのリスクのある方や、服薬中の方など、特定保健指導の対象とならない方も対象として、糖尿病などの生活習慣病の重症化を予防する「重症化予防事業」、65歳から74歳の方を対象に生活習慣改善・重症化予防などを行う「前期高齢者訪問健康指導事業」などを手がけ、

健康保険組合を中心とする500以上の団体に、年間約30万件の健康支援サービスを提供しています。2018年4月からは、WEBを中心とした情報提供事業をスタートし、従来の冊子を通じた情報提供事業とともに、アプリ支援等、ICTを活用したサービスを展開しています。

SOMP Oヘルスサポートは、これからもFace to Faceで一人ひとりに合った健康サポートを提供することを基本とし、全国の専門職に独自の研修と技術支援を行い、より質の高いサービスを提供できる体制を整えてまいります。

デジタル技術を活用した取組み

商品・サービス

当社グループは「安心・安全・健康」に資する最高品質のサービス提供のため、様々な主体と協業し、デジタル技術を積極的に活用した取組みを進めています。

イスラエルスタートアップとAIを活用した健康サービス開発に向けた実証実験を開始

SOMP Oひまわり生命は、イスラエルのスタートアップ企業であるbinah.ai (CEO: David Maman、以下「ビナー社」と、ビナー社と協業して健康サービス開発に向けた実証実験を開始することになりました。

保険機能の提供にとどまらず、お客さまが健康になることを応援する機能を組み合わせたInsurhealth[®]を提供しています。

一方、ビナー社は顧客企業が活用しきれていないデータを、すぐに利用可能な状態に変換する技術に優れており、信号処理と機械学習を活用した世界最高水準の正確性・速度・安定性を持つAIフレームワークを保有しています。

具体的には、ビナー社が有するデータ形式にとらわれない信号処理・機械学習および独自のアルゴリズムを活用してSOMP Oひまわり生命がお客様の健康状態（ストレスなど）をアドバイスできる仕組みの構築を目指します。

糖尿病などの生活習慣病リスクを予測するAIを共同開発

当社、SOMP Oヘルスサポート株式会社東芝、東芝デジタルソリューションズ株式会社は、SOMP Oホールディングスグループのヘルスケアサービスについてのノウハウと、東芝グループのAI・ビッグデータ解析技術とを融合させ、糖尿病などの生活習慣病リスクを予測するAIを共同開発しました。

SOMP Oホールディングスグループは、約500の健康保険組合に対して特定保健指導を行うSOMP Oへ

ルスサポートのノウハウと顧客ネットワークを持ち、東芝グループは、産業分野で培ってきたビッグデータ解析技術や、国内外の大学などと共同研究してきたヘルスケアデータマイニング技術^{*}に関する知見を持っています。

これらの両グループが持つノウハウ、技術、知見を応用して、研究協力機関などの約100万人分の最長8年の健診データをもとに、本技術を開発しました。

*** ヘルスケアデータマイニング技術**

さまざまな形式のデータを分析し、パターンや規則性を発見する技術を、病気の治療や予防といった分野へ展開するもの。

両グループは、生活習慣病リスクを予測するAIの精度向上に加えて、食生活や運動習慣改善などの行動変容を促すためのソリューション開発を進めています。

また、糖尿病発症後の重症化を予防するための健康指導などのサービスに向けたアルゴリズム開発のほか、対象となる生活習慣病の範囲拡大に向けたAI開発・強化を目指します。

両グループは、業界の垣根を超えた新たなパートナーとの連携やヘルスケアデータを活用した新規事業創出にも取り組んでいきます。

食の安心・安全と信頼確保に向けた取組み

商品・サービス

食品リスク総合コンサルティング

SOMPOリスクマネジメントは、食品事業者の皆さまの「食の安全・安心」への取組みを支援するために、食品安全管理・衛生管理、食品表示、食品事故対応（ネット炎上対応などを含む）など食品事業に係るコア・リスク対策などのコンサルティングならびに教育・訓練などを「食品リスク総合コンサルティング」として提供しています。

また、近々、導入が予定されているHACCP制度化（義務化）に対応するため、食品事業者に対する技術研修会等を農林水産省の補助を受け2017年度より実施しており、2018年度も主要都市5箇所で開催する予定です。

緊急時サポート総合サービス

食品の回収事故は、毎年1,000件程度発生している状況が続くなかで、食品事業者からは、自社で回収事故が発生した際、「迅速かつ適切な回収対応ができるか不安だ」などの声が寄せられています。そこで、SOMPOリスクマネジメントでは、損保ジャパン日本興亜のフードリコール保険の付帯サービスとして「緊急時サポート総合サービス」を開発し、回収事故発生時における広報機能、コールセンター機能、回収機能などの各種機能をワンストップで支援するサービスを、2011年10月から開始しています。

「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に向けた取組み



グループを挙げた認知症への取組み

商品・サービス

当社グループは「お客さまの安心・安全・健康に資するサービスをご提供し、社会に貢献する」という経営理念の実現に向け、認知症に関する社会的課題に注目し、「認知症にならない・なってもその人らしく生きられる社会」を目指しています。

「SOMPO認知症サポートプログラム」の展開

「認知症にならない・なってもその人らしく生きられる社会」の実現を目指すため、本プログラムをグループ横断で展開しています。

1. 【業界初】笑顔をももる認知症保険

2018年10月、SOMPOひまわり生命は業界初となるMC I（軽度認知障害）を保障する健康応援型商品「笑顔をももる認知症保険」を販売開始しました。

MC I や認知症を一時金で保障する保険機能に加え、認知機能低下予防から認知症ケアまでをサポートするサービス「SOMPO笑顔倶楽部」、万が一介護が必要となった場合は当社グループの介護サービス等を提供することにより、認知症の発症および進行を遅らせるとともに、介護までを一貫してサポートします。

2. 【業界初】介護離職を防止する保険『親子のちから』の販売開始

損保ジャパン日本興亜は、近年増加している親の介護による離職という社会を解決するため、親を介護しながら働く子（成年）の「仕事と介護の両立」を支援できる業界初の保険『親子のちから』を開発しました。被保険者となる子（成年）が介護サービスを円滑に利用でき、同時に子が負担する親の介護費用を補償する、介護サービスと保険の一体提供を実現した商品です。

3. SOMPOケアによる介護事業

当社は、2015年12月にワタミの介護、2016年3月にメッセージを子会社化し、「SOMPOケア」として

地域のお客さまに在宅介護から施設介護まで、フルラインで最高品質の介護サービスを提供することを目指しています。

認知症が発症しても、その方らしく暮らし続けられるよう、ご利用者さまの想いを聞き、健康状態や生活環境などの観察をもとにケアを行います。お薬の見直しやお身体の苦痛緩和、栄養状態の改善に向け医療と連携したり、睡眠・排泄・活動などの状況把握にデジタル技術を活用するなど、個別性の高いケアを目指します。

4. 【国内初】認知症に関するトータルサポート『SOMPO 笑顔倶楽部』の提供

2018年10月、株式会社プライムアシスタンスは「笑顔をまもる認知症保険」と「親子のちから」の付帯サービスとして、認知機能チェックや認知機能低下の予防に資するサービス、認知症の基礎知識や介護に関する情報を提供するWebサービスを開始しました。今後、認知症に関する幅広いサービスをお客さまへご紹介・ご提供していきます。

認知症理解に向けた取組み

1. 認知症サポーターの育成

当社グループは、認知症について正しい知識を持ち、認知症の方や家族を温かく見守り、支援する認知症サポーターの育成を進めています。当社グループの役職員および損保ジャパン日本興亜の保険代理店従業員の認知症サポーターおよびキャラバン・メイト*の合計人数は、2019年3月末時点で14,404人です。

* キャラバンメイト

認知症サポーターを養成する「認知症サポーター養成講座」を開催し、講師役を務める資格を有する者をいいます。キャラバン・メイトになるためには所定の養成研修を受講し、登録する必要があります。

損保ジャパン日本興亜保険サービスでは、高齢のお客さまにより一層の安心をお届けするため、「認知症サポーターの育成」と「地域を支える活動」に全社をあげて取り組んでいます。「認知症のお客さまへの対応ガイドライン」の作成やオリジナルポスターの掲示、ピンバッチの着用などにより社員の意識を高め、さまざまな地域活動にも参加しています。

2. 世界アルツハイマーデー（9月21日）に向けた取組み

SOMPOホールディングスグループは、国際アルツハイマー協会と世界保健機関が共同で設立した世界アルツハイマーデー（9月21日）にあわせ、以下のイベントを実施しました。

（1）損保ジャパン日本興亜本社ビルのライトアップ

損保ジャパン日本興亜本社ビル北側を認知症支援・啓発活動のテーマカラーであるオレンジ色にライトアップしました。

（2）認知症を考えるセミナーの開催

「公益社団法人認知症の人と家族の会」の協力のもと、認知症当事者のご家族や研究機関の方を講師に迎え、「共に生きる ～認知症を考えるセミナー～」を開催しました。

（3）イベントへの協賛・参加

● 「RUN伴2018」

認知症の方やご家族、支援者、一般の方々がリレーをしながら、一つのタスキをつなぎゴールを目指すイベント「RUN伴2018」へ協賛するとともに、グループの役職員がランナーとして参加しました。

● 「認知症予防市民フォーラム」

2017年度に包括連携協定を締結した「国立研究開発法人国立長寿医療研究センター」が主催した「認知症予防市民フォーラム」へ協賛しました。

健康寿命延伸プロジェクト『仕事付き高齢者向け住宅 SOMPOケアラヴィーレ多摩川』実証の開始

商品・サービス

SOMPOケアは株式会社TOKIMEKU JAPAN（以下、「TOKIMEKU JAPAN」）と提携し、当社が運営する介護付きホームのご利用者に有償の就労機会を提供する取組みを開始しました。SOMPOケアは、多様化する高齢者およびそのご家族のニーズを汲み取り、対応しながら培ってきた総合力を活かし、ご利用者に「自分らしい暮らしを続けられる環境」を提供すべく日々取り組んでおり、ご利用者の「働きたい」「社会の役に立ちたい」という想いを実現するため、ケア介護ファッションブランド「KISS MY LIFE」を展開するTOKIMEKU JAPANと共に、ご利用者が介護用品向けアクセサリを製作するプロジェクトを開始しました。当該プロジェクトを通じて、ご利用者が地域で新たなつながりを作り、喜びややりがいを持って暮らせるよう支援していきます。

SOMPOケアは、ご利用者の健康状態や生活環境を考慮しながらさまざまなニーズに対応するとともに、真に高齢者の尊厳を守り、その方らしく暮らせる住まいづくり、持続可能な事業モデルの構築を目指していきます。

見守り支援システムの活用による介護スタッフの業務負担軽減と介護品質の向上

商品・サービス

SOMPOケアは、今後の介護人材の不足に備え、確かなエビデンス、ICT・デジタル技術の活用による、介護スタッフの業務負担軽減と介護品質の向上を進めています。その取組みの一環として、運営する介護付きホーム「SOMPOケアラヴィーレ弥生台（神奈川県横浜市）」において、2018年10月より「見守り支援システム」*をトライアル導入し、以下のとおり一定の効果が検証されました。

* パラマウントベッド社製の「眠りSCAN」を導入し、見守り支援システムとして活用。

眠りSCANは、マットレスの下に設置することで内蔵したセンサーにより、体動（寝返り、呼吸、心拍など）を測定し、睡眠状態を把握する機器です。

●介護スタッフの業務負担軽減

見守り支援システムの導入により、介護スタッフが実施する見守りのための巡回方法を変更し、業務改善を行うことで、1ホームあたり、夜間における介護スタッフ人員体制1名の削減（3→2名）、業務負担の軽減（移動距離40%削減）を実現しました。

●介護品質の向上

睡眠時以外にも、心拍数や呼吸数を把握することで、ご利用者の状態変化を早期に発見し、迅速に医療連携することも可能になります。

今後も、当社はICT・デジタル技術の活用を通じて、介護を受ける側・介護をする側双方にとって、便利で快適に暮らせる社会の実現に貢献していきます。

高齢のお客さまにやさしい「あんしんサポート」サービスの提供

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜保険サービスは、高齢のお客さまにより一層の安心をお届けするため、独自に開発した「あんしんサポート」サービスを提供しています。

これは、災害の発生やお客さまの長期不在などによりお客さまと連絡が取れなくなった場合に、あらかじめご登録いただいたご家族の方などにご連絡させていただき、安否確認とともに満期などのご案内を行うサービスです。

ご連絡が取れないまま保険の満期日を過ぎてしまい、ご契約が途切れてしまうことを防止し、お客さまそして離れて暮らすご家族の方にもご安心していただけます。

2013年9月からサービスを開始し、2019年3月末時点で約41,161名のお客さまにご登録いただいております。

今後ますます進展する超高齢社会に向け、ご高齢のお客さまにやさしい保険代理店を目指してサービス品質の向上に努めてまいります。

●「あんしんサポート」サービスの仕組み

* サービスは当社の保険契約者に対して無料で実施しています。



さまざまな環境問題の解決を目指した取組み

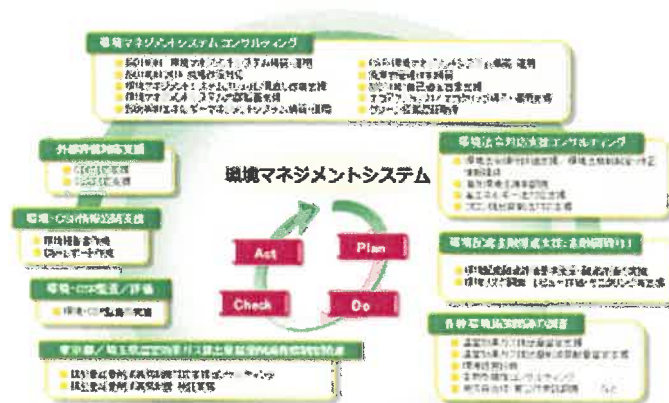


総合的な「環境コンサルティングサービス」の提供

商品・サービス

SOMPOリスクマネジメントでは、企業の環境に関するリスクを低減させ、企業価値とサステナビリティ（持続可能性）の向上を図りつつ、お客さまのニーズに応じて、コンサルティングサービスをカスタマイズして提供しています。

環境リスク管理の基礎となる、環境法令情報の提供、個別法の対応支援、環境の取組みを会社全体で推進するためのマネジメントシステムの構築・運用支援をはじめ、戦略・施策策定支援、情報公開支援など、多岐に渡るコンサルティングサービスを提供しています。



環境コンサルティングメニュー

『電力安定供給費用保険』 ～電力自由化を保険で後押し～

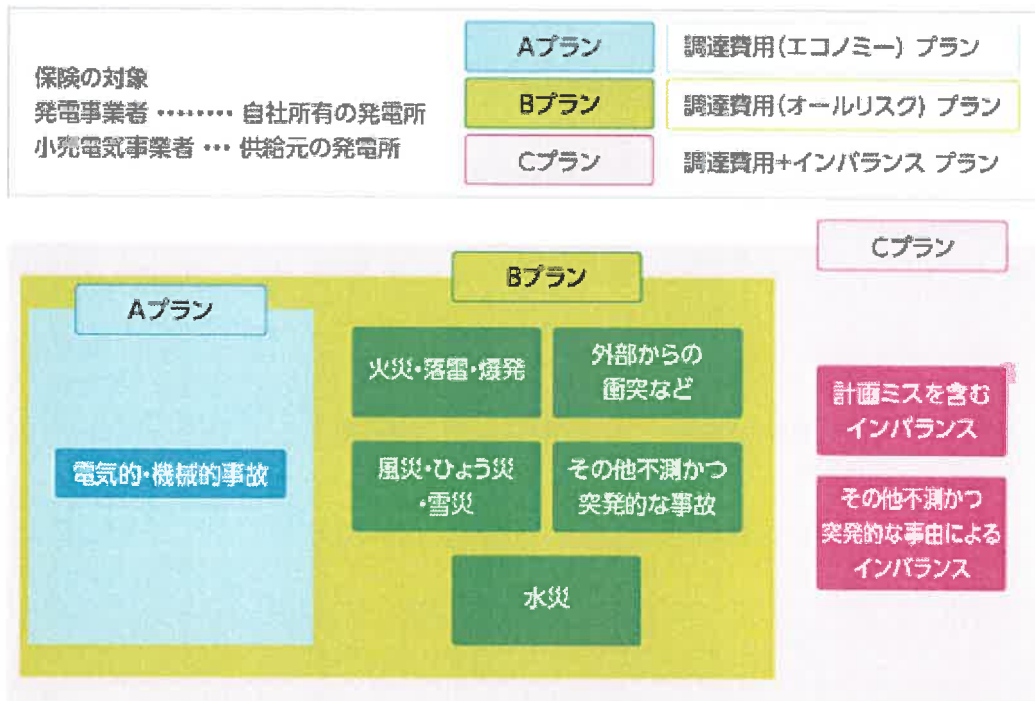
商品・サービス

発電所の罹災などにより需要に対して必要な発電量を確保できない場合に、発電事業者が負担する調達費用（他の事業者から電力を調達してくる費用）は、自前での発電コストに比べ高額となるため、経営を圧迫する可能性があります。また、電力の小売全面自由化などの環境変化に伴い、発電事業者の事業運営上のリスクも拡大しています。

このような背景をふまえ、損保ジャパン日本興亜では、2016年8月から発電事業者・小売電気事業者向けに調達費用およびインバランス費用（事前に定めた計画値と実発電量または実需要との乖離が生じたことに起因して発生する費用）を補償する『電力安定供給費用保険』を販売しています。

損保ジャパン日本興亜は、今後の電力自由化の動向や事業者のニーズに合わせて商品をさらに進化させ、保険商品の提供を通じて、電力事業者の経営の安定化を支援し、電力自由化を後押ししていきます。

<商品の概要>



中国において「環境対策コンサルティングサービス」の無償提供開始

商品・サービス

当社グループの「日本財産保険（中国）有限公司」（以下「SOMPO中国」）は、日本の大手環境調査会社である「株式会社エンバイオ・ホールディングス」のグループ会社である「恩拜欧（南京）環保科技有限公司」（以下「エンバイオ中国」）と提携し、企業向け環境対策コンサルティングサービスの無償提供を2018年9月から開始しました。

中国では2015年の改正環境保護法の施行を契機に、環境保護意識が高まり、環境関連の規制が急速に強化されています。日系企業でもこの変化に対応できず、制裁金や操業停止命令を受ける事例が相次ぐなど、多くの企業が対応方針の策定に苦慮しています。SOMPO中国ではそういった企業を支援するため、環境対策事業において豊富な経験を持つエンバイオ中国と提携し、中国環境法制上の必要な対策をご提案する「環境対策コンサルティングサービス」の無償提供を開始することとしました。

ダイバーシティ&インクルージョン



障害者差別解消法への対応

連携

2016年4月1日、「障害者差別解消法^{*}」が施行されました。損保ジャパン日本興亜では、従来からユニバーサルデザインに対応したパンフレットや申込書を提供するなど障がい者・高齢者に配慮した取組みを実施してきましたが、法律の施行に先立ち、関連部門横断のプロジェクトチームを立ち上げ、ご契約手続きや保険金のお支払い時など各プロセスで配慮すべき内容、店舗などの物理的環境、お客さまからの相談体制、社内の研修体制などについて検討し、全社的な取組みを展開しています。障がい者や高齢者などのお客さまの声を真摯に受止め、お客さまの態様（理解力・見えにくさ・聞こえにくさなど）に配慮した商品・サービスの提供に引き続き取り組んでいきます。

* 正式名称は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」です。

この法律は、障がいのある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら、共に生きる社会をつくることを目指しています。障がいを理由とした不当な差別的取扱いが禁止され、障がい者に対する合理的配慮が求められます。



耳マーク表示の設置
(本社ビルや全国の営業店などに設置しています。)

LGBTへの配慮

連携

日本のLGBT^{*}層に該当する人は約8.9%といわれており（電通ダイバーシティ・ラボ「LGBT調査2018」）、LGBT配慮に向けた社会的な動きが急速に進んでいます。

SOMPOホールディングスグループでは、LGBTの社員のもつ能力を最大限に発揮できる環境の整備や、商品・サービスを通じた取組みを行っています。

社内における取組みとして、損保ジャパン日本興亜では、配偶者がいる場合に利用可能としている手当や弔慰金の支給、慶弔休暇の取得および各種福利厚生施設の利用について、同性パートナーを配偶者とみなして利用可能とする制度の見直しを実施しました。社員の理解を深めるために、「職場におけるLGBT入門」の全職場への配布や「LGBT勉強会」を開催し、また、毎年実施している「CSR研修（環境・社会貢献・人権）」において、2015年度からLGBTに対する理解促進を図るカリキュラムを追加しました。

こうした取組みを経て、LGBTの基礎知識を身に付け、職場におけるよき理解者（ALLY）となった社員は自らALLY宣言カードを積極的に掲示しています。ALLYの見える化を図ることで、当事者の安心感につなげるとともに職場のLGBTへの理解促進を図っています。さらに、働きやすく働きがいのある環境・風土を構築するために、LGBT、ALLY問わず参加可能なコミュニティ活動を実施しています。社員間ネットワークの構築も目的としています。

お客さまに向けた取組みとして、SOMPOひまわり生命では、同性パートナーが受取人に指定された契約について、東京都渋谷区などで発行されている「パートナーシップ証明書」の写しなどの提出により、従来確認を行っていた、被保険者と受取人の関係確認などの一部を省略し、よりスムーズな手続きを可能としています。また、損保ジャパン日本興亜では、2018年1月から自動車保険商品における「配偶者」の定義を見直し、「同性パートナー」を配偶者に含めています。これにより契約のお引き受け時や保険金のお支払い時に、同性パートナーであることが確認できる場合、同性パートナーを配偶者として取り扱います。引き続き、LGBT層を含めた多様な価値観を認め、あらゆる人が活躍できる社会の実現へ向けて取り組んでいきます。

* [L]レズビアン（女性同性愛者）、[G]ゲイ（男性同性愛者）、[B]バイセクシュアル（両性愛者）、[T]トランスジェンダー（出生時の体の性と心の性が一致しない人）の頭文字をとった単語です。



ALLY宣言カード

外国人旅行者向け『訪日旅行保険』の販売

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜は、外国人旅行者が日本入国後に加入できる業界は初の『訪日旅行保険』を開発し、販売しています。

本保険は、外国人旅行者の日本滞在中の病気やケガによる治療費等を補償するインターネット加入専用保険です。

『訪日旅行保険』開発の背景

2018年の訪日旅行者数は過去最高の3,000万人に到達し、日本政府は東京オリンピックが開催される2020年までに年間4,000万人とする目標を掲げています。

一方、外国人旅行者は、日本滞在中の病気やケガの際に、「どの医療機関に行くべきかわからない」、「健康保険等の給付がないため、自己負担が高額になりやすい」、「言葉が通じない」など多くの不便さや不安を抱えています。海外旅行保険が普及していない国や地域も多数あることから、当社は、外国人旅行者へ更なる安心・安全を提供するために、観光官公庁との協議を重ね、外国人旅行者が自国で旅行保険に加入せず

に日本に入国した場合でも、入国後に加入できる『訪日旅行保険』を独自に開発しました。

商品・サービスの概要

『訪日旅行保険』は、外国人旅行者の日本滞在中の病気やケガによる治療費等を補償する商品です。外国人旅行業者自身のスマートフォン等から簡便にご加入いただけるインターネット加入専用商品であり、英語・中国語・韓国語に対応しています。

サービス面においては、専用の医療アシスタンス会社と連携し、約800の医療機関でキャッシュレス治療を提供し、また医療知識のある専用のコールセンターを配備することで、外国人旅行者に安心して治療を受けていただける環境を整備しています。

<付帯サービスの概要>

1. 医療機関手配サービス
2. 医療通訳サービス

医療の専門知識を有するコールセンタースタッフが、英語・中国語・韓国語での三者間通話に対応します。

24時間・365日利用可能です。

3. キャッシュレス治療サービス

大都市・観光地を中心とした国内約800の協力医療機関において、キャッシュレス治療を提供します。

今後の展開

損保ジャパン日本興亜は、空港、ホテル、鉄道・バス等の交通機関、旅行会社など、保険加入を推奨する箇所を幅広く設置し、利便性の高い商品・サービスの提供を通じて、外国人旅行者の安心・安全の充実に引き続き貢献していきます。

人間尊重への取組み

 印刷

ドゥーラ賠償責任保険制度

商品・サービス

損保ジャパン日本興亜では一般社団法人ドゥーラ協会と連携し、2013年2月から、出産前後の女性をケアする専門家（ドゥーラ）が、業務に起因して法律上の損害賠償責任を負った場合に、その損害を補償する『ドゥーラ賠償責任保険制度』を開始しました。

近年、高齢出産の増加に伴い出産・育児をする夫婦の親世代が高齢化していることや、同居世帯の減少などにより、産前・産後の母親が育児に関する周囲の支援を受けることが困難な環境にあります。本件は、そのような環境を実際に経験した女性社員の声を発端としており、本制度を通じて、今後社会的にも需要の見込まれる「ドゥーラ」の普及を支援していきます。



商品提供に向けた打ち合わせの様子

学業継続支援サービス（授業料等債務免除費用保険）

商品・サービス

昨今の経済状況の悪化により、保護者が子どもの私立学校への進学を断念したり、子どもを私立学校から公

立学校へ転校させるなどのケースが発生しています。

損保ジャパン日本興亜は、学生の皆さまが卒業まで安心して勉学に励める環境づくりを目指す「学業継続支援サービス」の一環として『授業料等債務免除費用保険』を提供しています。同サービスは日能研関東、四谷大塚、エス・ケイ・ジー・サービスの出資を受けた私立学校奨学支援保険サービスが、私立小・中学校および高校の授業料など減免規定の策定を支援するものです。損保ジャパン日本興亜は本規定に基づいて、実際に授業料やそれ以外の納付金の支払いを免除した学校に対し、その免除額を保険金としてお支払いします。