

損害保険会社の CSR

B1EB1403 滝史奈

目次

はじめに

第1章 理論編

1. CSR
2. CSV

第2章 損害保険業界について

1. 損害保険の歴史
2. 損害保険の現状

第3章 ケース・スタディ編

1. CSR の始まり
2. 1990 年代前半
3. 1990 年代後半
4. 2000 年代前半
5. 2000 年代後半
6. 2010 年から現在

第4章 考察・提言

1. 考察
2. 課題と提言

おわりに

参考文献

はじめに

損害保険は私たちの身の回りの様々なリスクをカバーしている。自動車保険、火災保険、地震保険、傷害保険等の個人向け保険や、賠償責任保険やイベントの中止リスクをカバーする興行中止保険等の企業向け保険など多様な保険が存在する。

私は、就職活動を行った際、上で述べた保険以外にもゴルファー保険や旅行保険など損害保険会社が扱う保険には実に様々なものがあり、保険商品が様々なリスクをカバーしているからこそ、我々は安心して生活を送ることができ、企業は事業を行うことができると知った。以上のことから、損害保険会社は保険商品の提供を通じてリスクをカバーし人々を支えるという事業特性を持っており、その特性自体に CSR 的要素が見受けられる。本論文では、このような特性を持つ損害保険会社が CSR をどのように捉え、どのような CSR を行っているのかについて考察したいと思う。

第1章では CSR や CSV について紹介し、第2章では損害保険の歴史と現状について説明する。第3章では現在までに実施された CSR を年代別に分類し、年代ごとの特徴の分析を行い、その背景も探りながら損害会社における CSR の始まりから現在の CSR に至るまでの流れを追っていく。尚、第3章以降で使っている会社名は全て業界再編後の現時点での社名としている。最後に、分析結果から損害保険会社の CSR についての考察を行い、今後の課題と実施が望まれる CSR について提言をしていきたい。

第1章 理論編

1. CSR

CSR(Corporate Social Responsibility)は企業の社会的責任を意味しており、様々な定義が存在するが、ここでは、CSR研究の論者である谷本寛治氏による定義を紹介する。彼はCSRを「企業活動のプロセスに社会的公正性や倫理性、環境や人権への配慮を組み込み、ステークホルダーに対してアカウンタビリティを果たしていくこと」とした上でさらに「経済的・社会的・環境的パフォーマンスの向上を目指すこと」という定義を加えている。

日本におけるCSRを振り返ると、1960～70年代には公害問題の対処を企業が迫られ、1980年代後半のバブル経済期になると資金的な余裕を背景にメセナ活動が盛んに行われた。この頃までCSRは、社会への利益還元や社会に向き合う際のコストと捉えられていたが、近年のCSRは従来のCSRとは異なり、CSRが本来の事業活動と結びつくことで、CSR活動自体が企業価値の向上をもたらすものであるという捉え方に変化してきている。また現在は、企業の本業とは関係のないCSRは容認されにくいという状況になっており、これらの背景を受け、企業はCSR活動に取り組む意欲を高めると共に、本業と関連のあるCSR活動を実行しようとしているのである。

2. CSV

CSV(Creating Shared Value)とは、マイケル・ポーター氏がCSRに取って代わるべきものとして提唱した概念で、「共有価値の創造」、「共通価値の創造」と訳される。マイケル・ポーター氏は、共通価値の概念を「企業が事業を営む地域社会や経済環境を改善しながら、自らの競争力を高める方針とその実行」と定義している。そしてCSVは、企業の事業を通じて社会的な課題を解決し、それにより社会価値と企業価値を同時に実現するというもので、社会的課題の解決に貢献する製品やサービス、事業の開発がこれにあたる。

第2章 損害保険業界について

1. 損害保険の歴史

全ての保険のルーツは海上保険にあり、冒険貸借という消費貸借の一種を発端としている。冒険貸借は当初、融資と危険負担という2つの機能を果たしていたが、徴利禁止令が発布され、これに抵触した冒険貸借が実質的に禁止されたことをうけ、冒険貸借から危険負担機能のみを取り出した海上保険が誕生したとされている。

その後、保険が普及し火災保険のように一般大衆にとって身近なものになると、保険は万が一の危険に対応する優れた手段として広く認識されるようになった。

日本の損害保険の歴史について述べると、今日の日本の海上保険は明治維新前後に外国から入ってきた制度に由来している。鎖国の開放により1859年には外国の保険会社が日本への進出を果たし、1879年には当時業績を伸ばしていた海運・貿易業に必要な海上保険会社を設立しようと、日本最初の保険会社である東京海上保険会社（現在の東京海上日動火災保険会社株式会社の1つ）が誕生した。

また、自動車保険は東京海上保険により1914年から発売が開始された。当初は、一部の人が所有する自動車のための財産保険的な意味合いが強く車両保険の普及率が高かったが、モータリゼーションの急激な進展により1970年代になると対人賠償保険中心の保険に変化した。

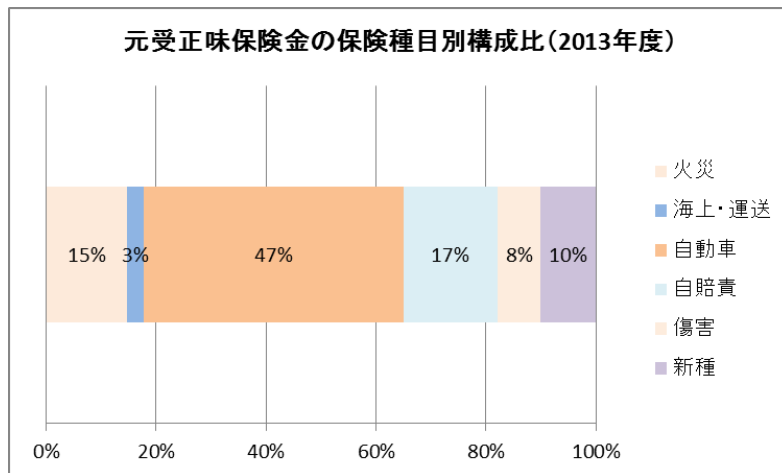
さらに、次々に新たな個人的・社会的リスクが発生するようになると、それに対応する新しい保険が登場し、現在世界中で販売されている損害保険は何百種類にもものぼる。

日本の損害保険は、ヨーロッパに5世紀も遅れてスタートしたが、2012年には世界の損害保険市場において、アメリカに次いで2位になるほどの成長を遂げた。

2. 損害保険の現状

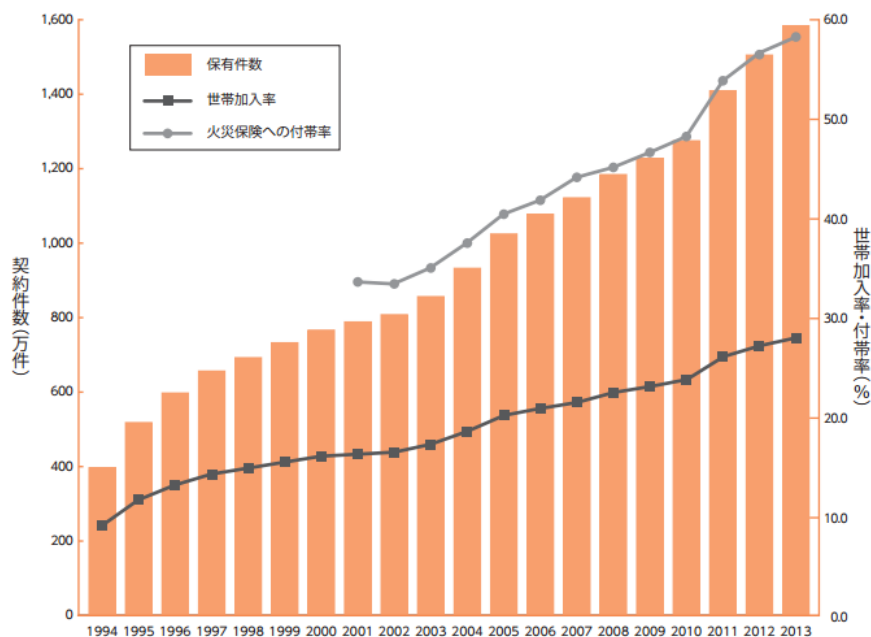
現在、日本には国内損害保険会社30社と外国損害保険会社22社の計52社が事業活動を行っている。

元受正味保険料の種目別構成比をもとに比較すると1960年度には火災保険が全体の50.1%を占め、続いて海上・運送保険が27.6%、自動車保険が13%、自賠責保険が7.1%、傷害保険が0.4%、新種保険は1.8%であったが、次第に火災保険と海上・運送保険は減少し、一方で自動車保険は、モータリゼーションの進展と自動車の普及により増加し、2013年度には自動車保険が大部分を占め、自賠責保険と合わせると自動車関連の保険が6割以上を占めている。今日では自動車関連の保険が損害保険商品の大部分となっているといえる。



(出所) 日本損害保険協会ファクトブック 2013 より筆者作成

また、2011 年に東日本大震災が起きたことを受け地震保険の重要性が指摘された。以下の図は地震保険の保有件数、世帯加入率、火災保険の付帯率を表しており、1994 年以降、地震保険の加入率は徐々に増加しているものの、大規模な震災が起きた後でさえも、2013 年末地震保険世帯加入率（当該年度末の地震保険の契約件数を当該年度末の住民基本台帳に基づく世帯数で除したものは 27.9%、地震保険付帯率（当該年度中に契約された火災保険契約に地震保険契約が付帯されている割合）は 58.1%にとどまっており、地震保険の更なる普及が課題といえる。



(出所) 日本損害保険協会ファクトブック 2013

第3章 ケース・スタディ編

1. CSRの始まり

日本では2003年がCSR元年と呼ばれており、その頃からCSR活動が盛んに行われ始めたが、それ以前からCSRと呼べる活動は行われており、損害保険会社における最初のCSR活動は、現在の損害保険ジャパン日本興亜が1965年に始めた黄色いワッペン贈呈事業と考えられる。これは全国の小学1年生に対し交通事故傷害保険付きの黄色いワッペンを贈呈し、登下校中に交通事故が発生した場合50万円を最高限度額として保険金が支払われるというものである。また、1971年からは現在のあいおいニッセイ同和損害保険によって横断歩道用交通安全黄旗が寄贈された。これらが損害保険会社の最初のCSR活動といえる。

2. 1990年代前半

1990年代に入ると環境に関するCSR活動が始まるが、当初は講座の開講や情報誌の発行が多い。また、本業関連のCSRとしてはリサイクル部品の活用が始まる。これは使用済みの自動車の再使用可能な中古部品をリサイクルして利用するよう代理店や整備工場に働きかけを行うというもので、リサイクル部品の活用を推進する制度設立までは至らないものの、徐々に損害保険会社として本業に関連のあるCSRを行い始めたといえる。他にも、大学での寄付講座やNPO法人との協働など外部機関と関わりを持ったCSR活動も始まる。

このように1990年代前半は、環境に関するCSRを開始するものの講座や情報誌の提供にとどまるなど、損害保険会社だからこそできるCSRや商品の提供を通じたCSRはみられない。しかし、リサイクル部品の活用に目を向けるなど損害保険会社と密接な関係のある環境問題に目を向け始めたり、社会貢献や環境問題を扱う組織を設置したりするなど意識の高まりがみられ、CSRが本格化する前段階といえることができる。

CSR例

【環境】	《東京海上日動火災》	環境情報誌発行
		環境セミナー
		無料公開講座「市民環境フォーラム」
		再生紙利用
	《損保ジャパン日本興亜》	市民のための環境公開講座
【本業】	《損保ジャパン日本興亜》	リサイクル部品活用
【その他】	《東京海上日動火災》	社会貢献室

	慶応大学への寄付講座
《損保ジャパン日本興亜》	地球環境室
《三井住友海上火災》	NPO 法人「子供地球基金」と協働

3. 1990 年代後半

環境面では、環境広告の作成、環境レポート発行、環境教育を目的とした子ども向け教室の開催、マングローブ植林など環境関連の CSR が増加する。また各社マッチングギフトや社会貢献ファンドを行い始めており、損保ジャパンによるちきゅうクラブ社会貢献ファンドは社員有志が毎月の給与から寄付し、社会貢献活動などに役立てるという社員参加型の CSR である。

1990 年代後半になると子ども向け環境教育や社員参加型 CSR など、より多くの対象に目を向けた新たな種類の CSR が始まる。また、本業を活かした CSR には乏しいものの、異常気象保険やエコカー割引など損害保険会社の商品の提供を通じた CSR も徐々にみられるようになる。

CSR 例

【環境】	《東京海上日動火災》	第 1 期マングローブ植林 子ども環境教室 環境啓発広告
	《損保ジャパン日本興亜》	環境レポート発行
【商品】	《東京海上日動火災》	異常気象保険
	《三井住友海上火災》	エコカー割引
【その他】	《東京海上日動火災》	マッチングギフト
	《損保ジャパン日本興亜》	社会貢献ファンド ちきゅうクラブ社会貢献ファンド 日本興亜おもいやり倶楽部

4. 2000 年代前半

2003 年が CSR 元年と言われるように 2000 年代になると CSR 活動が盛んになる。東京海上日動火災保険では、総務部社会環境室から経営企画部 CSR 室へ名称変更されるなど CSR という概念が根付き始めたことが窺える。

環境面では、東京海上日動火災保険とあいおいニッセイ同和損害保険各々による環境ベンチャーへの投資や東京日動火災保険が行っている風力発電による電力の購入など従来の

環境向け CSR と比較すると活動の幅が広がっている。

商品面では、時代のリスクに対応した CSR 的側面を持つ商品が各社から多数発売される。

【高齢化の進展という背景から誕生した保険商品】

- ・ 個人向け長期医療保険「ロングライフミニ」（東京海上日動火災保険）
高齢化の進展と医療費の自己負担増加に伴う医療補償への要求の高まりを受けて誕生。
- ・ 70 歳以上の方の専用傷害保険「晴れやか世代」（三井住友海上火災保険）
高齢化の進展により、高齢者のライフスタイルが多様化していることをうけて高齢者ニーズに対応する商品として誕生。

これらの保険は高齢化の進展という社会的背景を受けて誕生しており、高齢化社会のリスクに対応した現代向けの保険となっている。このように損害保険会社は、時代ごとのリスクをカバーする商品を発売し、商品の提供を通じて社会的課題の解決に結びつけることが可能といえる。

【環境に配慮した保険商品】

- ・ ハートフルリサイクル（あいおいニッセイ同和損害保険）
事故による修理の際にリサイクル部品を使用することを契約時に決めておくことで車両保険料が 5%割引になる
- ・ ドーン！とおまかせ（あいおいニッセイ同和損害保険）
衝突実験の実施によりモデル車の耐損傷性や修理性を測定し、「壊れにくく、修理しやすく改善された自動車」と評価された車については事故の修理費の軽減や交換部品の削減が期待できるため、車両保険料を最大 15%割引にする。
- ・ 実走行距離連動型自動車保険 PAYD（あいおいニッセイ同和損害保険）
走った分だけ保険料を支払う仕組みで、走行距離が少ないと保険料が安くなるためガソリン使用量を減らすことで CO2 を削減できる。

これらの保険は保険料の割引やガソリンの出費の抑制が可能のため、顧客にとっての利点が多く普及しやすいと考えられる。そのため、これらの保険の提供を通して、事故修理時の交換部品の削減やリサイクル部品の促進、CO2 の削減を実現に導くことができる。環境と顧客の双方に望ましい商品を開発し、商品を通して環境問題を緩和することはまさに損害保険会社だからこそ可能な CSR といえる。

また、新たな法律の施行に先駆けて誕生した保険もある。2005 年から施行された個人情

報保護法に先駆けて東京海上日動火災保険と三井住友海上火災保険からそれぞれ発売された個人情報漏えいリスク対応保険である。

このように、新たに生じたリスクに対応した新商品を発売することは、損害保険会社にとってビジネスチャンスであると同時に、高齢化や個人情報保護などその時代の社会的課題の解決に貢献することもできる。そのため、損害保険会社は常にアンテナを張り、社会的課題を察知し、保険商品の形で解決の糸口を社会に提供することが求められると考えられる。

また、本業を活かした CSR も始まり、国内にとどまらず海外向けの CSR も行われるようになる。

【本業を活かした CSR】

- ・ 全損車両ネットオークションシステム（あいおいニッセイ同和損害保険）
廃棄自動車の適正な処分とリサイクル部品の流通促進を目的としており、自動車の不法投棄や車体ナンバーの不正使用の防止にも貢献している。
- ・ ひやりマップ（損害保険ジャパン日本興亜）
自動車事故情報をもとに、運転時や歩行時に注意すべき場所を表示するもので、郵便番号や住所を入力するとその付近の事故発生場所が表示される。
- ・ 人形劇「稲むらの火」（損害保険ジャパン日本興亜）
人形劇の公演を行い地震や津波の際の心得などを伝える防災教育活動を行っている。

【本業を活かした海外向け CSR】

- ・ イスラム経済圏への相互扶助制度の提供（東京海上日動火災保険）
世界の保険会社に先駆けてタカフルというイスラム法に適合した相互扶助の仕組みを事業化し、宗教上の制約で保険に加入できない方々に対して、タカフル商品を販売することで、相互扶助制度を提供している。
- ・ タイの損害保険会社への出資（三井住友海上火災保険）
タイの損害保険会社へ出資を行い、損害保険会社としてのノウハウを提供している。

【その他の活動】

- ・ 東京海上日動ボランティア活動資金支援制度（東京海上日動火災保険）
社員がボランティア活動する NPO などを東京海上日動が資金面で支援するというもので、社員のボランティア活動の支援と NPO との連携の推進を目的としている。

このように 2000 年代前半になると損害保険会社の商品や本業を活かした CSR が本格的に始まり、その内容はリサイクル部品の促進、CO2 削減、廃棄自動車の適正処分など環境配慮型の CSR が多い。

また、海外向け CSR が始まり、アジア市場に損害保険会社としてのノウハウや相互扶助制度を提供したことは保険や相互扶助制度を広く浸透させる契機となるだろう。また、社員のボランティア活動の支援や NPO との連携の推進など新たな目的の CSR も行われ、会社単独の CSR のみならず社員にも CSR 概念を浸透させる動きや、NPO との連携によりさらに充実した CSR 活動を行う動きが見られるなど、CSR に対する一層の意識の高まりが窺える。

しかし、一方で損害保険会社と密接な関係にあるはずの交通事故防止に関する CSR はこの段階では不足しているといえる。

5. 2000 年代後半

【環境面の CSR】

- ・ みどりの授業～マングローブ物語～（東京海上日動火災保険）
社員や代理店が講師となり小学校にて地球温暖化防止をテーマとして、マングローブ植林と制服のリサイクルを題材にした授業を行う取り組みである。また、制服をリサイクルして作成した植木鉢を寄贈する。
- ・ 環境出前寄席（あいおいニッセイ同和損害保険）
NPO 法人「全国環境学習支援ネット」と協力して小中学校の子供たちに環境出前寄席を上演し、難しいテーマである環境問題について伝統芸能に触れながら考えるという環境学習。
- ・ MSIG エコ smile（三井住友海上火災保険）
全社員を対象とした環境・啓発活動で、社員はエコライフ・水辺の生物多様性・ボランティアなど地球環境の保護や社会貢献に関する項目の自己チェックを行う。

このように環境面では、上記の CSR に加え、親子環境教室や環境教育プログラムであるキッズ ISO4000 プログラムの普及応援など環境教育を目的とした活動が増加しており、活動内容もユニークなものとなっている。損害保険会社は、これまで行ってきた環境向け CSR から得た環境知識を活かして、学校や NPO 法人と連携しながら、子供たちが環境に興味を持ち正しく理解するための機会を設け、環境教育を推進することも役割の一つといえる。

また、損害保険会社はその事業の特性から環境問題とは密接な関係があり、早くから環境配慮型の CSR に取り組んできたが、MSIG エコ smile は環境配慮の重要性を社員に対しても認識させる良い機会となっているだろう。

他にも、東京海上日動火災保険の Green Gift プロジェクトや三井住友海上火災保険の Green Power サポーターでは、紙冊子の約款ではなく web 約款を推進することで紙の使用量を削減するという業務上での環境配慮も行っている。

【商品面】

- ・ 自動車保険「フリート事故削減アシスト」（東京海上日動火災保険）
企業向けの自動車保険で、保険と事故削減に向けた専門コンサルティングサービスの双方が組み込まれている。ドライブレコーダーの利用や専門家による事故原因の分析などにより業務中の自動車事故の減少に貢献している。
- ・ 糖尿病専用の医療保険「グッドトゥモローズ」（東京海上日動火災保険）
これまで糖尿病患者のニーズに合致する医療保険はほとんど存在しなかったことを受けて発売された。糖尿病専用の医療保険で、糖尿病に対する正しい知識や生活習慣の改善に役立つ機能の提供も行う。
- ・ 末梢血幹細胞ドナー団体傷害保険（東京海上日動火災保険）
ドナーが末梢血幹細胞採取される際の医療行為中の事故や細胞の提供目的で自宅を出てから帰宅するまでの傷害事故を補償する。この保険は白血病の新治療法である末梢血幹細胞移植の普及に貢献している。
- ・ 情報開示危険担保特約付帯 D&O 保険（東京海上日動火災保険）
企業にとってディスクロージャーに関するリスクマネジメント強化が重要な課題となっている背景を受け発売された。ディスクロージャー書類の記載不備で損害賠償請求を提起場合の損害を補償する。

商品面では、事故を未然に防ぐ仕組みが組み込まれた自動車保険商品が発売された。

また、東京海上日動火災保険やあいおいニッセイ同和損害保険は環境配慮車（低公害車・低燃費車・低排出ガス車）や先進環境対策車（ハイブリッド自動車・電気自動車）を対象に保険料の割引を始めており、環境にやさしい車の普及を自動車保険の面から促進している。

また、末梢血幹細胞ドナー団体傷害保険では、末梢血幹細胞提供に伴うリスクをカバーすることでドナー登録を検討している人々の行動を後押し、白血病の新治療法の普及に貢献することができる。これは、損害保険会社が商品を通してリスクをカバーすることで、新たな可能性を生むことができることを示している例といえる。

他にも、各社共に簡素化したわかりやすい商品や約款の作成、契約内容の確認などに重きを置いており、これにより保険商品の難しさや分かりにくさが払拭され、お客様が保険

を正しく理解し自分に合う保険を選択し、会社側は漏れなく保険金を支払うことがより可能になる。

本業面では以下のような CSR がみられる。

【本業を活かした法人向けの事故防止支援サービス】

- ・ 事故防止倶楽部（損害保険ジャパン日本興亜）
企業向けにウェブを活用して事故防止の支援を行っている。企業の自動車事故防止体制の診断やドライバーの危険予測能力のチェックを行うことができる。
- ・ ドラレコ活用パック（三井住友海上火災保険）
法人のお客様にドライブレコーダーを貸し出し、運転データをもとに指導することで事故防止効果の向上が期待できるサービスである。

【本業を活かした個人向けの事故防止支援サービス】

- ・ クルマのあんぜん教室（損害保険ジャパン日本興亜）
子供からベテランドライバーまでわかりやすく、楽しく学べるようクイズなどを盛り込まれたウェブサービスで、交通安全意識を高められるよう工夫がなされている。
- ・ 安全運転啓発活動（三井住友海上火災保険）
運転の場面ごとのアドバイス掲載した小冊子や初心者・若年ドライバー・シニアドライバー向けリーフレットの作成に取り組んでいる。

このように本業面では、以前は見られなかった本業を活かした交通事故防止の CSR が企業向け個人向け共に増加しており、損害保険会社が交通事故防止や交通安全に積極的に取り組む重要性が増してきたことが窺える。これらの CSR への取り組みは交通事故件数の減少に貢献可能なだけでなく、それに比例して損害保険会社の保険金支払いが減少する可能性もあるため双方にとって望ましい CSR といえるだろう。また、損害保険会社は、これまでの事故に関するデータから読み取れる危険な場所や危険な状況の情報を社会に提供し、交通事故防止に貢献していくことが望まれる。損害保険会社は本業を活かして交通事故防止に関する CSR を行うことが可能な大きな存在といえる。

【上記以外の本業を活かした CSR】

- ・ 「交通遺児等を支援する会」への寄付（三井住友海上火災保険）
自賠責保険手数料の一部を寄付。交通事故で父親を亡くした全国の 15 歳までの子どもたちにプレゼントとして贈られている。

- ・ 自立支援サービス「自分らしく生きるためのライフサポート」
(あいおいニッセイ同和損害保険)
交通事故で後遺障害を負った被害者の方が、後遺障害を受け入れ新たな生きがいのある生活が送れるよう支援する自立支援サービスである。
- ・ 医師・看護師による無料電話相談 (あいおいニッセイ同和損害保険)
- ・ プライムドクターズサービス (あいおいニッセイ同和損害保険)
Live Lead やがん保険契約者にセカンドオピニオンの医師や医療機関を紹介するサービスである。

このように損害保険会社は、交通事故防止や交通安全にとどまらず、交通事故被害者や交通遺児の事故後の生活を支援する CSR も行うなど視野を広げ、より多くの人を支えていることがわかる。また、保険商品の提供のみならず、医師や看護師による無料電話相談や、セカンドオピニオンの医師や医療機関を紹介するサービスなど医療に関するサービスも増えており、少子高齢化の進展に伴う健康と医療に関する様々なニーズに応えようとしていることが分かる。

その他の活動としては、大学との共同研究や寄付講座に加え、奨学金や学校再建などの海外向け CSR や NPO への支援などが行われている。

このように 2000 年代後半では、新たに環境教育に取り組み、豊かな自然環境を子どもたちに引き継いでいくために、未来の担い手となる子どもたちに環境配慮の大切さを伝えたといえる。損害保険会社はその事業の特性ゆえに従来から環境問題への取り組みを行っており、環境保全の重要性と環境問題の深刻性を把握している。その知識を環境教育や寄付講座、公開講座のような形で社会に提供していくことが必要である。

また、2000 年代前半には不足していた交通事故防止に関する本業を活かした CSR が増加した。内容も事故防止の呼びかけなどではなく、ドライブレコーダーを利用したデータをもとにしており実状に即した結果が期待できるため、事故防止効果がさらに高まるだろう。他にも、ウェブを利用したサービスにより、手軽に日頃の運転マナーや交通ルールを見つめ直すことができ、交通安全意識を高める良い機会が提供されているといえる。

6. 2010 年～現在

環境面では、東京海上日動火災保険による東日本大震災海外林再生プロジェクト支援など震災関連の CSR が多く見られる。

【商品面】

- ・ 1日自動車保険「ちょいのり保険」（東京海上日動火災保険）
 この保険は携帯電話からいつでも加入でき、保険料は1日あたり500円である業界初の新しい保険である。また、いつでも手頃な保険料で手軽に自動車保険に加入することができる上に、無保険運転事故の縮減にも貢献できることが高く評価され2011年日経優秀製品・サービス賞で最優秀賞日経ヴェリタス賞を受賞している。
- ・ 授業料等債務免除費用保険（損害保険ジャパン日本興亜）
 卒業まで安心して勉学に励める環境作りを目指す学業継続支援サービスである。授業料などの免除を行った学校に対し、免除額を保険金として支払う。

現在、無保険運転による事故は年間10万件以上発生しており、この商品の認知度の向上と普及に努めることで、無保険運転事故という社会的課題の解決に貢献することができる。

また東日本大震災を受けて地震・噴火・津波危険車両全損時一時金特約や地震休業補償特約、帰宅困難者対策保険などが発売された。通常の自動車保険では、地震、噴火またはこれらによる津波による車の損害は保険金の支払い対象にならないが、地震・噴火・津波危険車両全損時一時金特約はこの損害に備えており、全損の場合のみ契約した自動車の価格にかかわらず一律の金額を支払うというものである。同様の保険が三井住友海上火災保険からも発売されている。地震休業補償特約は、大規模な地震が発生し事業が中断した場合の休業損害を補償している。

【本業を活かしたCSR】

- ・ ドコモワライム保険（東京海上日動火災保険）
 「必要な時に、必要な補償を、必要な期間だけ」をコンセプトとしており、携帯電話から保険申込が可能で、海外旅行保険、国内旅行保険、スポーツ・レジャー保険、ゴルファー保険を提供している。保険料の支払いも月々の携帯電話の料金と合算して請求される仕組みとなっており、口座等の情報は必要としない。
- ・ Safety sight アプリ（損害保険ジャパン日本興亜）
 GPSとカメラを利用した前方車両接近アラートと、前方車両発進お知らせ機能やドライブレコーダー、安全運転診断などの機能がある。
- ・ スマ保アプリ（三井住友海上火災保険）
 事故の状況に応じた対処方法を教えてくれる緊急時ナビ、運転傾向診断機能、ドライブレコーダー機能、災害時の安全な行動をサポートする避難案内所等の機能、自転車の点検・整備チェック機能、自転車利用時の交通ルールクイズなどの機能がある。

- ・ ドライブレコーダーを活用したお客様向け運転診断サービス（三井住友海上火災保険）
ドライブレコーダーをお客様の車に設置し、記録された運転データをもとに、代理店が診断表を提供し、映像も交えながら運転診断とアドバイスを行う。
- ・ クルマの安心サポート（あいおいニッセイ同和損害保険）
50歳以上のベテランドライバーの方向けに安全運転に関する電話相談や高齢者講習制度の情報を提供するなどしてシニアドライバーの事故防止に努めている。
- ・ ヒヤリハットマップ（あいおいニッセイ同和損害保険）
地域行政、警察、学校、PTAと連携し、現時点でまだ事故は発生していないものの今後事故が起きそうな場所のマップを作成し事故発生件数の減少を目指している。
- ・ 地震保険の普及（あいおいニッセイ同和損害保険）
地震保険の必要性を理解してもらい地震保険の普及につなげようと都道府県別に過去に起きた地震の地域と強さを示す地図の作成や地震や津波に対する心構えなどを記載した冊子「子どもを地震・津波から守る知恵」を作成し配布している。
- ・ 防災・減災情報サイト（東京海上日動火災保険）
東京海上日動火災保険が東北大学との共同研究で得た成果をいかし、地震や津波等の災害が発生した際にとるべき行動や発生前に準備しておくべきことを解説している。

本業面では、スマートフォンの普及を受け各社から損害保険に関するアプリの提供が開始される。東京海上日動火災保険のモバイルエージェント、損害保険ジャパン日本興亜のSafety sight、三井住友海上火災保険のスマ保、あいおいニッセイ同和損害保険のサポ NAVI などがある。アプリの提供は保険をより身近に感じる契機となるだろうし、アプリ内の安全運転診断やドライブレコーダーを使うことで、手軽に交通安全や安全運転への意識を高めることができる。また、スマ保ではアプリ内で自転車の点検・整備チェックを行ったり、自転車利用時の交通ルールを学んだりすることができる。損害保険業界は現在も、自転車事故への対応が充実しているとはいえない。しかし、利用が手軽なアプリという手段に、自らの自転車運転を見直し危険でないかチェックする機能などを組み込み、アプリの普及を促進すれば、多くの人の自転車の交通安全意識を高めることができるだろう。

また、2000年代前半には企業向けにドライブレコーダーを活用した事故防止支援サービスは存在したが、2000年代後半になるとこの類のサービスが個人向けにまで拡大したことで、より多くの人自らの運転を見直す機会が提供された。今後もこの活動を継続し普及させることで、人々の交通安全意識が高まり徐々に交通事故件数の削減を可能にするかもしれない。

【その他の活動】

- ・ 認知症サポーター養成講座（東京海上日動火災保険）
社員が認知症を正しく理解しその知識を伝えたり、認知症の方に温かく接したりする認知症サポーターを社内で増やしていく取組みで、社員が高齢化や認知症について考える機会となっている。
- ・ タイ自然災害保険制度の立ち上げを支援（三井住友海上火災保険）
タイの保険業界では再保険の手当が厳しい状況を受けて、日本の地震保険の仕組みに似ている「タイ自然災害保険制度」の立ち上げを支援した。

2010年以降になると、商品面ではこれまでになかった新たな自動車保険を発売し、無保険運転事故という社会的課題の解決に貢献している。損害保険会社は社会的課題を早急に察知し、時には新たな商品の提供を通して課題解決に貢献することが求められる。時代ごとのリスクに応じた新たな商品を作ることは、損害保険会社の役割であると同時にCSRの側面を有しているといえる。

また、学業の継続を支援する授業料等債務免除費用保険は、経済状況の悪化により私立学校への進学を諦めたり、私立学校への通学を継続できずに公立学校へ転校したりする生徒がいる一方で、私立の学校は国や都道府県からの助成範囲が限られているという状況を受け、生徒が卒業まで安心して勉学に励める環境づくりを目指してつくられた。

このように今や、損害保険会社は環境問題や交通事故削減に限らず、ありとあらゆる社会的課題に関係している。ビジネスチャンスの発見という点でも社会的課題の解決という点においても、損害保険会社は社会的課題を早急に見つけ出し、対応する商品を発売することが求められるだろう。

そして、損害保険会社が持つ情報を社会に発信するCSRも見受けられた。ヒヤリハットマップは、損害保険会社が持つ事故情報にとどまらず今後事故が起きそうな場所の情報を発信することで事故を防ぐことができる。また、地震保険については、都道府県別の地震地図が配布されることで、地震保険への加入促進が期待されるだけでなく、人々の危機意識が高まることで各々が地震対策をとるようになれば、地震発生時の被害の軽減にもつながるかもしれない。

また、その他の活動として東京海上日動火災保険から社員向けの認知症サポーター養成講座が開催された。先程も損害保険会社は社会的課題に対して常にアンテナを張り敏感に察知しなければならないと述べたが、損害保険会社の社員もまたこの姿勢が必要であると考えられる。そして、この意識を社員に持たせるためには社員教育や社員参加型のCSRが必要であるといえるだろう。

第4章 考察・課題

この章では、第3章で行った分析を考察し、今後の損害保険会社のCSRの課題について検証し、提言を行う。

1. 考察

第3章にて、損害保険会社のCSRを年代ごとに追い以下のことが分かった。

損害保険会社のCSRは、1965年の黄色いワッペン贈呈事業から始まり、1990年になると環境関連のCSRを行い始めた。2000年代に入ると次第に本業を活かしたCSRや商品を通じたCSRが見られるようになった。本業を活かしたCSRは、当初は損害保険会社のノウハウを活かした海外向けのCSRや全損車両ネットオークションシステムや事故修理時のリサイクル部品の利用促進など環境配慮型のCSRが多かったが、次第に交通事故防止や交通安全に関するCSRが増加するようになった。これは、交通事故という損害保険会社に最も関わりのある社会的課題の解決に積極的に取り組む重要性が増してきたということだろう。また、現在では、自動車関連の保険が損害保険商品の6割を占め、主要商品となっているため、交通事故防止のためのCSRは取り組むことは損害保険会社の責務ともいえるだろう。これらのCSRは、交通事故件数の減少に貢献可能なだけでなく、それに比例して損害保険会社の保険金支払いが減少する可能性もあるため今後も積極的に取り組むことが望ましいと考えられる。

また、現在ではスマートフォンの普及を受けて様々な業界からアプリが提供されているが、同様に損害保険業界においても2010年以降になると各社から提供が開始されている。これは、保険に関わる機会が少ない若年層も含めあらゆる世代の人々にとって保険が身近に感じられる契機となり、また、アプリ内の安全運転診断機能や自転車の点検・整備チェック機能、自転車利用時の交通ルールクイズなどの機能が利用されることで、より多くの人々の交通安全意識を高めることができるだろう。

また、損害保険商品は常にその時代の社会的課題と連動して保険商品を発売しているといえる。そして今や、損害保険会社が関わることのできる社会的課題は環境問題や交通事故削減にとどまらず、学業の継続やディスクロージャーに関するリスクマネジメント、少子高齢化、健康と医療サービス、新治療法の普及など非常に多岐にわたる。このように、時代のリスクに対応した商品を発売することは、損害保険会社にとっての役割でありビジネスチャンスであると同時に社会的課題の解決につなげることができるといえる。これは第1章で述べたCSVに一致する。第3章ではいくつかの損害保険商品を紹介したが、これらは、企業の事業を通じて社会的な課題を解決し、それにより社会価値と企業価値を同時に実現しているといえることができるからである。

このように、社会的課題が複雑化・多様化する現代において、損害保険会社は常にアンテナを張り社会的課題を察知し、リスクに対応する商品を提供することが求められる。ま

た、社員参加型の CSR や社員教育の実施により、社員の CSR に対する意識を高めたり、損害保険会社が行うことのできる CSR とその有用性について理解を深めたりすることで、損害保険会社の社員もまた社会的課題を積極的に察知する姿勢をとることが必要であると考えられる。

2. 課題と提言

最後に損害保険会社の CSR の今後の課題について検討する。

損害保険会社の CSR は徐々に充実し、現在では多様な CSR が行われているが、今後はどのように展開することが望まれるだろうか。

今後対応すべき課題の一つに自転車事故対策がある。2013 年の自転車乗用中の交通事故は 12 万 1,040 件で、交通事故件数全体の約 2 割を占めている。また、自転車乗用中による死傷者数は 12 万 529 人で、その約 2 割を高齢者、4 割を若者と子どもが占めているという状況である。2013 年には自転車事故による裁判で 9,521 万円の賠償額が命じられた。このように自転車事故は大きな問題であるため、今後は自転車の危険運転の防止策を講じ、自転車運転時に注意すべきことや自転車との接触といえども後遺障害が残ったり死亡したりすることもある非常に危険な事故だという実態を伝える必要があるだろう。また、交通事故の死傷者には子どもも多くいることから、小学校にて自転車の安全教育を行い自転車運転のルールやマナーに加えその危険性を伝えるべきである。そして、自転車保険の認知度と加入率の向上にも力をいれる必要がある。

他にも、現在ではネットやアプリという手段も CSR を行う上で重要となっているが、これらの利用が少ない高齢者の方にも歩行時や運転時の高齢者ならではの注意点を伝え、事故防止を訴える CSR を行う必要がある。

また、ドライブレコーダーの普及の促進も課題といえる。交通事故では当事者双方の言い分が異なり、事故当時の状況をスムーズに把握できないことがある。しかし、ドライブレコーダーが普及すれば、事故状況を映像として明確に記録することができるため、保険金の円滑な支払いが期待できる。現在、朝日火災では法人のフリート契約者専用のドライブレコーダー特約を設けている。これは事故発生時にドライブレコーダーの記録データを朝日火災に提出することで、ドライブレコーダー搭載車の保険料を割引くというものである。今後、このような特約が個人向けにも拡大されれば、ドライブレコーダーの普及が促進されるとともに、迅速な事故処理と保険金の支払いが実現できるだろう。

また、海外向けの CSR も重要である。現在、海外に進出して保険事業を行っている会社は 2014 年時点で 6 社、保険事業を行っている海外の国・地域数は 46 となっている。これまでもアジア市場においては、損害保険会社としてのノウハウの提供や、現地の損害保険会社への出資を行っているが、今後もアジア市場では自動車の更なる普及と共に自動車保険の存在が重要なものになることが予測されるため、この先もアジア市場に対する保険制

度ノウハウや交通事故防止に関する知識などの提供に力をいれていくべきだろう。

また、2014年8月には広島市で豪雨による土砂災害が発生し、74名の方が亡くなり、建物被害も全壊が133棟、半壊122棟、と非常に大きな被害を出す結果となった。しかし、この土砂災害は全く予見できなかったのだろうか。朝日新聞によると、全国には約53万カ所の土砂災害危険箇所が存在するが、そのうち、現場の市町村が住民に毎年、危険箇所だと広く知らせている割合は55%にとどまり、一方で避難場所や経路を知らせていない危険箇所が26%にのぼると伝えられている。行政からもハザードマップが作成されているものの、住民への周知がほぼされていない状況を見るに、今後は損害保険会社も厳しい目線でマップを作成し配布することで、住民への災害危険箇所の周知を徹底していくことが望まれる。そして、マップの利用者には、現住している土地や移り住む予定の土地の危険性を確認し、対策を講じたり、家を建てる場所にふさわしいのかを考え直したりしてほしいものだ。また、損害保険会社はマップの作成のみならず、土地の危険度を火災保険の保険料率に反映させることも望まれる。これにより、危険区域の火災保険の保険料が上がり、そして、このことをマップにも反映して住民に周知することで、住民の危機意識を高め、適切な行動を促すことができる。また、損害保険会社にとっても、火災保険という本業ともより密接に関連するCSRを行うことができる。他にも、厳しい目線で作られたマップにより災害危険箇所の存在が明らかになれば、その土地の住宅開発自体が制限され、被害を起さないことも可能になるのではないかと考える。

今後も、損害保険会社の本業や保険商品を活かして、例えば、飲酒運転防止、自動ブレーキシステムへの対応、保険業界のモラルハザードなど様々な問題に取り組み、社会的課題の解決に貢献していくことが求められる。そして、損害保険会社の保有する、環境問題や自然災害、交通事故などに関する情報を社会に発信し、人々の危機意識を高め、万が一の事態が起きた際も被害が最小限にとどまってほしいものである。損害保険会社は大きな影響力を持つため、今後も積極的に社会的課題の解決に取り組むことで、様々な成果が期待される。

おわりに

本論文では、損害保険会社の CSR の展開について考察してきたが、黄色いワッペン贈呈事業から始まった CSR 活動は、時代の流れを反映しながら、現在では実に多方面に及ぶ活動になっていることを認識した。また、損害保険商品は社会価値と企業価値を同時に実現していることから CSV ということができ、今後も商品や本業を通して社会的課題の解決に貢献していくことが求められると考えた。そして、損害保険会社だけでなくそこで働く社員も、社会的課題を積極的に察知する姿勢をとることが必要であると感じた。

また、今回は代理店型の大手の損害保険会社のケースを分析したが、今後は、通販型保険など他の形態の損害保険会社における CSR の展開についても注目していきたい。

本論文の作成にあたりご指導頂いた高浦先生、多くのアドバイスを下さったゼミの皆様
に心より感謝申し上げます。

参考文献

- ・ 大谷孝一・中出哲・平沢敦（2012）『はじめて学ぶ損害保険』有斐閣
- ・ 岡本享二（2004）『CSR 入門』日本経済新聞社
- ・ 玉村勝彦（2003）『損害保険の知識』日本経済新聞社
- ・ 村田大学・荒木真貴子他（2011）『現代 CSR 経営要論』創成社

- ・ 株式会社ミレアホールディングス（2005）「ミレアグループ CSR 報告書 2005」
<http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/report/pdf/csr2005.pdf>
- ・ 株式会社ミレアホールディングス（2006）「ミレアグループ CSR 報告書 2006」
<http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/report/pdf/csr2006.pdf>
- ・ 株式会社ミレアホールディングス（2007）「ミレアグループ CSR 報告書 2007」
<http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/report/pdf/csr2007.pdf>
- ・ 東京海上ホールディングス株式会社（2008）「東京海上グループ CSR 報告書 2008」
<http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/report/pdf/csr2008.pdf>
- ・ 東京海上ホールディングス株式会社（2009）「東京海上グループ CSR 報告書 2009」
<http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/report/pdf/csr2009.pdf>
- ・ 東京海上ホールディングス株式会社（2010）「東京海上グループ CSR 報告書 2010」
<http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/report/pdf/csr2010.pdf>
- ・ 東京海上ホールディングス株式会社（2011）「東京海上グループ e-CSR 報告書 2011」 <
http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/report/pdf/csr2011_web.pdf>
- ・ 東京海上ホールディングス株式会社（2012）「東京海上グループサステナビリティ報告
書 2012」
< http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/report/pdf/csr2012_web.pdf
- ・ 東京海上ホールディングス株式会社（2013）「東京海上グループサステナビリティ報告
書 2013」
< http://www.tokiomarinehd.com/social_respon/report/pdf/csr2013_web.pdf>

- ・ 株式会社損害保険ジャパン（2008）「CSR コミュニケーションレポート 2008」
<[http://csr-toshokan.net/index.php?page=csr_view.pdf_viewer&csr_id=103&&PHPS
ESSID=flzqmyatnuoy](http://csr-toshokan.net/index.php?page=csr_view.pdf_viewer&csr_id=103&&PHPS
ESSID=flzqmyatnuoy)>

- ・ 株式会社損害保険ジャパン (2009) 「CSR コミュニケーションレポート 2009」
 <http://csr-toshokan.net/index.php?page=csr_view.pdf_viewer&csr_id=491&&PHPS ESSID=flzqmyatnuoy>
- ・ 株式会社損害保険ジャパン (2010) 「CSR コミュニケーションレポート 2010」
 <http://csr-toshokan.net/index.php?page=csr_view.pdf_viewer&csr_id=629&&PHPS ESSID=flzqmyatnuoy>
- ・ 株式会社損害保険ジャパン (2011) 「CSR コミュニケーションレポート 2011」
 <http://csr-toshokan.net/index.php?page=csr_view.pdf_viewer&csr_id=1069&&PHPS SESSID=flzqmyatnuoy>
- ・ NKSJ ホールディングス株式会社 (2012) 「CSR コミュニケーションレポート 2012」
 <<http://www.sompo-hd.com/~media/hd/files/csr/communications/pdf/2012/report 2012.pdf>>
- ・ NKSJ ホールディングス株式会社 (2013) 「CSR コミュニケーションレポート 2013」
 <<http://www.sompo-hd.com/~media/hd/files/csr/communications/pdf/2013/report 2013.pdf>>

- ・ 三井住友海上火災保険株式会社 (2004) 「CSR レポート 2004」
 <<http://www.ms-ins.com/company/csr/report/pdf/2004-all.pdf>>
- ・ 三井住友海上火災保険株式会社 (2005) 「CSR レポート 2005」
 <<http://www.ms-ins.com/company/csr/report/pdf/2005-all.pdf>>
- ・ 三井住友海上火災保険株式会社 (2006) 「CSR レポート 2006」
 <<http://www.ms-ins.com/company/csr/report/pdf/2006-all.pdf>>
- ・ 三井住友海上火災保険株式会社 (2007) 「CSR レポート 2007」
 <<http://www.ms-ins.com/company/csr/report/pdf/2007-all.pdf>>
- ・ 三井住友海上グループ (2008) 「CSR レポート 2008」
 <<http://www.ms-ins.com/company/csr/report/pdf/2008-all.pdf>>
- ・ 三井住友海上グループ (2009) 「CSR レポート 2009」
 <<http://www.ms-ins.com/company/csr/report/pdf/2009-all.pdf>>
- ・ MS&AD インシュアランスグループ (2010) 「CSR レポート 2010」
 <<http://www.ms-ins.com/company/csr/report/pdf/2010-all.pdf>>
- ・ MS&AD インシュアランスグループ (2011) 「CSR レポート 2011」
 <<http://www.ms-ins.com/company/csr/report/pdf/2011-all.pdf>>
- ・ MS&AD インシュアランスグループ (2012) 「CSR レポート 2012」
 <<http://www.ms-ins.com/company/csr/report/pdf/2012-all.pdf>>
- ・ MS&AD インシュアランスグループ (2013) 「CSR レポート 2013」
 <<http://www.ms-ins.com/company/csr/report/pdf/2013-all.pdf>>

- あいおい損害保険株式会社 (2004) 「CSR レポート 2004」
 <http://www.aioinissaydowa.co.jp/csr/csr_report/2004/pdf/csr2004j_all.pdf>
- あいおい損害保険株式会社 (2005) 「CSR レポート 2005」
 <http://www.aioinissaydowa.co.jp/csr/csr_report/2005/pdf/csr2005j_all.pdf>
- あいおい損害保険株式会社 (2006) 「CSR レポート 2006」
 <http://www.aioinissaydowa.co.jp/csr/csr_report/2006/pdf/csr2006j_all.pdf>
- あいおい損害保険株式会社 (2007) 「CSR レポート 2007」
 <http://www.aioinissaydowa.co.jp/csr/csr_report/2007/pdf/csr2007j_all.pdf>
- あいおい損害保険株式会社 (2008) 「CSR レポート 2008」
 <http://www.aioinissaydowa.co.jp/csr/csr_report/2008/pdf/csr2008j_all.pdf>
- あいおい損害保険株式会社 (2009) 「CSR レポート 2009」
 <http://www.aioinissaydowa.co.jp/csr/csr_report/2009/pdf/csr2009j_all.pdf>
- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 (2010) 「CSR レポート 2010」
 <http://www.aioinissaydowa.co.jp/csr/csr_report/2010/pdf/csr2010j_all.pdf>
- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 (2011) 「コミュニケーションレポート 2011」
 <http://www.aioinissaydowa.co.jp/csr/csr_report/2011/pdf/csr2011j.pdf>
- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 (2012) 「コミュニケーションレポート 2012」
 <http://www.aioinissaydowa.co.jp/csr/csr_report/2012/pdf/csr2012j_all.pdf>
- あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 (2013) 「コミュニケーションレポート 2013」
 <http://www.aioinissaydowa.co.jp/csr/csr_report/2013/pdf/csr2013j_all.pdf>

- 日本興亜保険グループ (2008) 「CSR レポート 2008」
 <http://csr-toshokan.net/index.php?page=csr_view.pdf_viewer&csr_id=2806&&PHPSESSID=flzqmyatnuoy>
- 日本興亜保険グループ (2009) 「CSR レポート 2009」
 <http://csr-toshokan.net/index.php?page=csr_view.pdf_viewer&csr_id=2807&&PHPSESSID=flzqmyatnuoy>
- 日本興亜保険グループ (2010) 「CSR レポート 2010」
 <http://csr-toshokan.net/index.php?page=csr_view.pdf_viewer&csr_id=2808&&PHPSESSID=flzqmyatnuoy>
- 日本興亜保険グループ (2011) 「CSR レポート 2011」
 <http://csr-toshokan.net/index.php?page=csr_view.pdf_viewer&csr_id=2809&&PHPSESSID=flzqmyatnuoy>
- 日本興亜損害保険株式会社 (2012) 「環境レポート 2012」
 <http://csr-toshokan.net/index.php?page=csr_view.pdf_viewer&csr_id=2810&&PHP>

SESSID=flzqmyatnuoy>

- 一般社団法人日本損害保険協会 (2014) 「ファクトブック 2014 日本の損害保険」
<http://www.sonpo.or.jp/archive/publish/sonpo/pdf/0003/no_2014/fact2014.pdf>
- 朝日新聞デジタル 2014 年 12 月 13 日 「土砂災害の危険、全国 53 万カ所毎年周知 55%
どまり 国交省」
<http://digital.asahi.com/sp/articles/DA3S11504557.html?requesturl=sp/articles/DA3S11504557.html&ieref=comkiji_txt_end_s_kjid_DA3S11504557>
- 朝日火災 「保険料がお安くなります！」
<<http://www.asahikasai.co.jp/tabid/184/Default.aspx>>

(Web ページは 2014 年 12 月 21 日にアクセス)