損害保険会社に係る個人情報保護指針

2015 年９月 17 日

一般社団法人日本損害保険協会

目次

頁
Ⅰ．前文 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ３

Ⅱ．損害保険会社に係る個人情報保護指針

第１条（目的）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ５

第２条（個人情報保護宣言の策定・公表）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ８

第３条（個人情報の利用目的）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10

第４条（個人番号及び特定個人情報の利用）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15

第５条（個人情報の取得等）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16

第６条（個人番号の提供の求めの制限）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18

第７条（個人データの第三者提供）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19

第８条（特定個人情報の提供制限）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22

第９条（特定個人情報の収集・保管制限）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23

第 10 条（センシティブ情報の特例）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 24

第 11 条（個人データの安全管理措置）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25

第 12 条（特定個人情報に関する安全管理措置）・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29

第 13 条（損害保険代理店に対する指導・監督）・・・・・・・・・・・・・・・・ 30

第 14 条（本人からの求めに応じる手続）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31

第 15 条（苦情処理）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 35

第 16 条（本協会の役割）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 36

Ⅰ．前文

１．「損害保険会社に係る個人情報保護指針」の目的等

「損害保険会社に係る個人情報保護指針」（以下「個人情報保護指針」という。）は、「個人情報の保護に関する法律」（以下「保護法」という。）の規定の趣旨に沿って、損害保険会社がその事業の遂行に際して個人情報を取り扱う際に開示すべき利用目的、講ずべき安全管理のための措置その他の事項につき、具体的な基準を定めることにより、損害保険会社の個人情報の適正な取扱いを確保することを目的とするものである。

一般社団法人日本損害保険協会では、1989 年に、（財）金融情報システムセンター（以下「ＦＩＳＣ」という。）が作成した「金融機関等における個人データ保護のための取扱指針」（以下「ＦＩＳＣ指針」という。）を個人情報保護の基本方針として、損害保険事業の特性を踏まえた「損害保険業における個人データ保護について」（以下「旧指針」という。）を作成（2000 年３月一部改訂）・公表し、会員各社では、この「旧指針」に沿って、個人情報の保護と適切な対応に取り組んできた。

このような中、「保護法」の制定（2005 年４月１日全面施行）、「個人情報の保護に関する基本方針」の公表（2004 年４月２日閣議決定）、および金融庁による「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」（以下「金融庁ガイドライン」という。）の告示（2004 年 12 月６日）、「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」（以下「金融庁実務指針」という。）の告示（2005 年１月６日）等を踏まえ、これまでの「旧指針」の内容を全面的に改訂し、「個人情報保護指針」を制定した。

２．「個人情報保護指針」の内容

「個人情報保護指針」の基礎とするところは、いうまでもなく「保護法」ならびに「金融庁ガイドライン」であるが、「個人情報保護指針」では、これら法令等について、具体的措置の内容を示すことでより正しい理解が得られるもの、又は損保業界として特に注意を必要とする事項等に重点を置いてその明確化を図るよう作成している。

同時に、全面改訂前の「旧指針」における考え方も尊重・維持しつつ、従来準拠してきた「ＦＩＳＣ指針」の内容も参考事項として「個人情報保護指針」に取り込むことで、新たな指針の内容とした。

さらに、「個人情報保護指針」で定める損害保険会社における安全管理措置の具体的内容については、「金融庁実務指針」の公表を受け、安全管理措置の重要性に照らし、この「個人情報保護指針」においても、「損害保険会社における個人情報保護に関する安全管理措置等についての実務指針」（以下「損保安全管理実務指針」という。）として別途定めることとした。

また、一般社団法人日本損害保険協会が「保護法」で定める認定個人情報保護団体となり、「保護法」第 43 条に基づき認定個人情報保護団体である一般社団法人日本損害保険協会が作成し、公表する「個人情報保護指針」としても位置付けることとした。

この「個人情報保護指針」及び「損保安全管理実務指針」は、保護法の全面施行に合わせ、2005 年４月１日から施行する。但し、「個人情報保護指針」中、認定個人情報保護団体に関する規定は、一般社団法人日本損害保険協会が当該認定を受けた日より施行するものとする。

３．「個人情報保護指針」の遵守と見直しの必要性等

保険制度の健全な発展と消費者サービスの一層の向上を図るために、損害保険会社においても、個人情報の保護については従来にも増して積極的に対応していくことが求められている。損害保険会社においては、この「個人情報保護指針」の内容を遵守し、その実効性を確保するために、社内体制の整備等を行うことが求められている。

なお、「保護法」の全面施行に伴い、今後とも、国内外における個人情報保護の意識の高揚、個人情報の利用の多様化とこれに伴う保護の必要性、「保護法」等関係法令の見直し等の動向、損害保険業界を取り巻く社会・環境の変化等を踏まえて、損害保険会社における個人情報の保護が着実に図られるよう、この「個人情報保護指針」を必要に応じて見直すものとする。

2005 年２月 17 日

認定個人情報保護団体の認定取得及び「金融庁ガイドライン」等の改正を受けた見直し

「個人情報保護指針」の策定後、一般社団法人日本損害保険協会は、2005 年４月 1 日付で金融庁から保護法第 37 条第 1 項の認定を受け、金融業界で初めて認定個人情報保護団体となった。その後、2009 年 11 月 20 日に、リスクに応じた安全管理措置等を講ずる観点、及びプライバシーポリシー等において消費者保護にかかる記述をできるだけ盛り込む等の観点から「金融庁ガイドライン」が改正された。また、2010 年６月４日に、「保険会社向けの総合的な監督指針」（平成 17 年８月 12 日 策定。平成 22 年６月４日改正。以下「金融庁監督指針」という。）において顧客等に関する情報管理態勢の整備等に係る規定が改正された。こうした経緯を踏まえ、今般「個人情報保護指針」を改定、実施することとした。

2010 年 10 月 21 日

一般社団法人移行に伴う見直し

2012 年４月１日付の一般社団法人移行に伴い、関係する箇所（第１条第２項）の記載を修正することとした。

2012 年４月１日

「金融庁ガイドライン」等の改正及び「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」の施行を受けた見直し

「金融庁ガイドライン」及び「金融庁実務指針」が第三者からの適正な取得の徹底および委託先の監督の強化等の観点から、2015 年 7 月 2 日に改正、同年 7 月 9 日に施行された。また、「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」が、2013 年 5 月 24 日に成立、2015 年 10 月 5 日に施行される。こうした経緯を踏まえ、今般「個人情報保護指針」を改定、実施することとした。

2015 年９月 17 日

「金融庁ガイドライン」及び「金融庁実務指針」改正にかかる改定事項　　：2015 年９月 17 日施行

「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」にかかる改定事項：2015 年 10 月５日施行

一般社団法人日本損害保険協会

Ⅱ．損害保険会社に係る個人情報保護指針

（目的）
第１条　この指針は、「個人情報の保護に関する法律」（以下「保護法」という。）及び「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」（以下、「番号法」という。）」の規定の趣旨に沿って、損害保険会社がその事業の遂行に際して個人情報を取り扱う際に開示すべき利用目的、講ずべき安全管理のための措置その他の事項につき、具体的な基準を定めることにより、損害保険会社の個人情報、個人番号及び特定個人情報の適正な取扱いを確保することを目的とする。
２　この指針は、一般社団法人日本損害保険協会（以下「本協会」という。）に加盟する損害保険会社並びに保護法第41条第１項の同意を行う損害保険会社及び損害保険業に関する団体（以下「損害保険会社等」という。）がその事業の遂行に際して個人情報、個人番号及び特定個人情報を取り扱う場合（雇用管理などの内部事務に伴い個人情報を取り扱う場合を除く。）につき適用する。
３　この指針において使用する用語は、別に定義する場合を除き、保護法において使用する用語の例による。なお、この指針における「個人情報」及び「個人データ」とは、個人番号及び特定個人情報を除くものをいう。

＜参考事項＞
１．指針の策定
この指針は、本協会が、保護法第 37 条第１項に規定する「認定個人情報保護団体」であることを踏まえ、保護法第43条第１項に規定する「個人情報保護指針」として策定するものである。

２．指針が適用される対象事業者（損害保険会社等）
この指針が適用される対象事業者は、本協会加盟の損害保険会社とする。なお、非加盟の損害保険会社等は、本協会が認定個人情報保護団体として行う業務の対象となることに同意するときは、対象事業者となることができる（保護法第41条第１項）。
また、業界内の契約等情報交換制度の関係で、本協会や損害保険料率算出機構を「対象事業者」とすることも想定している。

３．指針が適用される事業の範囲（その事業の遂行に際して）
損害保険会社は、損害保険業のほかに付随業務（保険業法第98条）や法定他業（同法第99条）を営んでいる。この指針は、特に定めがない限り、損害保険会社が営む全ての業務（雇用管理などの内部事務を除く。）に適用される。なお、雇用管理などの内部事務については、各社が厚生労働省「雇用管理に関する個人情報の適正な取扱を確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」等を踏まえて個別に対応するものとする。
損害保険会社が自社の業務に関連して実施する個人番号関係事務における特定個人情報の取扱いに関しては、番号法、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）」及び「（別冊）金融業務における特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」に基づき対応するものとする。

＜参考条文＞
◆保護法第 37 条（認定）
１　個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的として次に掲げる業務を行おうとする法人（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。次条第３号ロにおいて同じ。）は、主務大臣の認定を受けることができる。
　一　業務の対象となる個人情報取扱事業者（以下「対象事業者」という。）の個人情報の取扱いに関する第 42 条の規定による苦情の処理
　二　個人情報の適正な取扱いの確保に寄与する事項についての対象事業者に対する情報の提供
　三　前二号に掲げるもののほか、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な業務
２　前項の認定を受けようとする者は、政令で定めるところにより、主務大臣に申請しなければならない。
３　主務大臣は、第一項の認定をしたときは、その旨を公示しなければならない。

◆保護法第43条（個人情報保護指針）
１　認定個人情報保護団体は、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保のために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事項に関し、この法律の規定の趣旨に沿った指針（以下「個人情報保護指針」という。）を作成し、公表するよう努めなければならない。
２　認定個人情報保護団体は、前項の規定により個人情報保護指針を公表したときは、対象事業者に対し、当該個人情報保護指針を遵守させるため必要な指導、勧告その他の措置をとるよう努めなければならない。

◆保護法第41条（対象事業者）
１　認定個人情報保護団体は、当該認定個人情報保護団体の構成員である個人情報取扱事業者又は認定業務の対象となることについて同意を得た個人情報取扱事業者を対象事業者としなければならない。
２　認定個人情報保護団体は、対象事業者の氏名又は名称を公表しなければならない。

◆金融庁ガイドライン第１条（目的）
１　本ガイドラインは、「個人情報の保護に関する法律」（平成 15 年政令第 507 号。以下「法」という。）、「個人情報の

保護に関する法律施行令」（以下「施行令」という。）及び「個人情報の保護に関する基本方針」（平成 16 年４月２日閣議決定。平成 20 年４月 25 日一部変更。平成 21 年９月１日一部変更。以下「基本方針」という。）を踏まえ、金融庁が所管する分野及び法第 36 条第１項により指定を受けた分野（以下「金融分野」という。）における個人情報取扱事業者が個人情報の適正な取扱いの確保に関して行う活動を支援するため、金融分野における個人情報の性質及び利用方法にかんがみ、事業者が講ずべき措置の適切かつ有効な実施を図るための指針として定めるものである。

２　金融分野における各認定個人情報保護団体（法第 37 条第１項の認定を受けた団体をいう。以下同じ。）及び個人情報取扱事業者等においては、本ガイドライン等を踏まえ、各事業の実態等に応じて個人情報の適正な取扱いを確保するための更なる措置を自主的なルールとして定め、対象とする事業者等に遵守させること、及び自らが遵守することが重要である。

３　金融分野における個人情報取扱事業者は、個人情報の漏えい、不正流出等を防止等するため、法、施行令、基本方針及び本ガイドラインのほか、関係法令等に従い、個人情報の適正な管理体制を整備する必要がある。

４　金融分野において個人情報データベース等を事業の用に供している者のうち、法第２条第３項第５号の規定により「個人情報取扱事業者」から除かれる者においても、本ガイドラインの遵守に努めるものとする。

５ 本ガイドラインにおいて記載した具体例については、これに限定する趣旨で記載したものではなく、また、個別ケースによって別途考慮すべき要素があり得るので注意を要する。

◆金融庁ガイドライン第２条（定義等）

１　「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含む。）をいう。

「個人に関する情報」とは、氏名、性別、生年月日、住所、年齢、職業、続柄等の事実に関する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書等の属性に関する判断や評価を表すすべての情報を指し、公刊物等によって公にされている情報や、映像、音声による情報も含まれる。これら「個人に関する情報」が、氏名等と相まって「特定の個人を識別することができる」ことになれば、それが「個人情報」となる。

なお、生存しない個人に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報に当たる場合には、当該生存する個人に関する情報となる。

また、企業名等、法人その他の団体に関する情報は、基本的に「個人情報」には該当しないが、役員の氏名などの個人に関する情報が含まれる場合には、その部分については、「個人情報」に該当する。

さらに、「個人」には外国人も当然に含まれる。

２　個人情報データベース等」とは、個人情報を含む情報の集合物であって、特定の個人情報をコンピューターを用いて検索できるように体系的に構成したもの、又はコンピューターを用いていない場合であっても、五十音順に索引を付して並べられた顧客カード等、個人情報を一定の規則に従って整理することにより特定の個人情報を容易に検索することができるよう体系的に構成したものであって、目次、索引、符号等により一般的に容易に検索可能な状態に置かれているものをいう。

３　「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。なお、個人情報データベース等から記録媒体へダウンロードされたもの及び紙面に出力されたもの（そのコピーを含む。）も含まれる。

４　「個人情報取扱事業者」とは、次に掲げる者を除いた、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。ここでいう「事業の用に供している」の「事業」とは、一定の目的をもって反復継続して遂行される同種の行為であって、かつ、社会通念上事業と認められるものをいい、営利事業のみを対象とするものではない。

①　国の機関

②　地方公共団体

③　独立行政法人等（独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 59 号）第２条第１項に規定する独立行政法人等をいう。）

④　地方独立行政法人（地方独立行政法人法（平成 15 年法律第 118 号）第２条第１項に規定する地方独立行政法人をいう。）

⑤　その取り扱う個人情報の量及び利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ない者

⑤の規定にいう者とは、その事業の用に供する個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数の合計が過去６か月以内のいずれの日においても 5,000 を超えない者とする（施行令第２条）。5,000 を超えるか否かは、他人が管理している個人情報データベース等であっても、それを事業の用に供する場合には、当該個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数も含めて判断する。例えば、個人信用情報機関の個人情報データベース等を利用する場合がこれにあたる。

また、個人情報データベース等の全部又は一部が他人の作成に係る個人情報データベース等であって、次のいずれかに該当するものを編集し、又は加工することなくその事業の用に供するときは、それを構成する個人情報によって識別される特定の個人の数は、5,000 の数に数えない。

イ　氏名、住所・居所、電話番号のみが掲載された個人情報データベース等（例えば、電話帳やカーナビゲーション）

ロ　不特定かつ多数の者に販売することを目的として発行され、かつ、不特定かつ多数の者により随時に購入することができる又はできた個人情報データベース等（例えば、自治体職員録や弁護士会名簿）

５　「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

６　「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、本人又はその代理人から求められる開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止のすべてに応じることのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして次に掲げるもの以外のもの及び６か月以内に消去すること（更新することを除く。）となるもの以外のものをいう。

① 存否が明らかになることで、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの
② 存否が明らかになることで、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの
（例）
・不審者情報やクレーマー情報、総会屋情報
・暴力団等の反社会的勢力情報
③ 存否が明らかになることで、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの
（例）
・要人の行動予定情報
④ 存否が明らかになることで、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共の安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの
（例）
・警察などから受けた捜査関係事項照会の対象情報
・犯罪収益との関係が疑われる取引（疑わしい取引）の届出の対象情報
・振り込め詐欺に利用された口座に関する情報

７ 「個人信用情報機関」とは、個人の返済能力に関する情報の収集及び与信事業を行う個人情報取扱事業者に対する当該情報の提供を業とするものをいう。

８ 前各項に定めるもののほか、本ガイドラインにおける用語は、他に特段の定めのない限り、法及び施行令の定義に従う。

◆番号法第２条（定義）

５ この法律において「個人番号」とは、第７条第１項又は第２項の規定により、住民票コード（住民基本台帳法（昭和四十二年法律第八十一号）第７条第 13 号に規定する住民票コードをいう。以下同じ。）を変換して得られる番号であって、当該住民票コードが記載された住民票に係る者を識別するために指定されるものをいう。

８ この法律において「特定個人情報」とは、個人番号（個人番号に対応し、当該個人番号に代わって用いられる番号、記号その他の符号であって、住民票コード以外のものを含む。第７条第１項及び第２項、第８条並びに第 67 条並びに附則第３条第１項から第３項まで及び第５項を除き、以下同じ。）をその内容に含む個人情報をいう。

11 この法律において「個人番号関係事務」とは、第９条第３項の規定により個人番号利用事務に関して行われる他人の個人番号を必要な限度で利用して行う事務をいう。

（個人情報保護宣言の策定・公表）
第２条　損害保険会社等は、保護法その他の関連法令等及びこの指針を踏まえ、自社の個人情報（個人番号及び特定個人情報を含む。）の保護に関する考え方や方針に関する宣言（個人情報保護宣言）を策定し、公表するものとする。
２　損害保険会社等は、その公表する個人情報保護宣言を実効性あるものとすべく、社内体制の整備等に努めるものとする。

＜参考事項＞
１．個人情報保護宣言
政府の「個人情報の保護に関する基本方針」（2004 年４月２日閣議決定。2008 年４月 25 日一部変更。2009 年９月１日一部変更。以下「政府方針」という。）が「いわゆるプライバシー・ポリシーを策定、公表することにより、個人情報を目的外に利用しないことや苦情処理に適切に取り組むこと等を宣言するとともに、事業者が関係法令等を遵守し、利用目的の通知・公表、開示等の個人情報の取扱いに関する諸手続について、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することが、事業活動に対する社会の信頼を確保するために重要である」としていることを踏まえ、この指針が適用されるすべての損害保険会社等が個人情報保護宣言を策定するとともに、ホームページへの掲載などの適切な方法により公表することとする。

２．個人情報保護宣言の記載事項
損害保険会社等が策定すべき個人情報保護宣言には、次のような項目を規定するものとする。
⑴ 自社の個人情報保護に関する考え方
例：個人情報保護の重要性に鑑み、損害保険業に対する社会の信頼をより向上させるため、個人情報の保護に関する法律その他の関連法令等を遵守し、個人情報の適正な取扱いを確保する。
⑵ 自社の個人情報保護に関する取組方針
① 利用目的、同意を得て行う第三者提供及び共同利用の概要
② 個人データに係る安全管理措置の概要
③ 保有個人データに関する事項
④ 開示等の求めに応じる手続
⑤ 問い合わせ及び苦情の受付窓口
⑥ 取組方針及び取組内容の継続的改善の宣言
⑦ 特定個人情報の取扱いに関する事項
また、個人情報保護宣言には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、事業活動の規模及び実態に応じて、次に掲げる点を考慮した記述をできるだけ盛り込むことが望ましい。
① 保有個人データについて本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止など、自主的に利用停止等に応じること。ただし、保険契約の維持・管理、保険金のお支払等に関する連絡は除く。
② 委託の有無、委託する事務の内容を明らかにする等、委託処理の透明化を進めること。ただし、委託する事務が多数あるため全てを列挙することが困難な場合、委託する事務の例示を示すこととする。
③ 損害保険会社等がその事業内容を勘案して顧客の種類ごとに利用目的を限定して示したり、損害保険会社等が本人の選択による利用目的の限定に自主的に取り組むなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにすること。
④ 個人情報の取得元又はその取得方法（取得源の種類等）を可能な限り具体的に明記すること。ただし、個人情報の取得元又はその取得方法が多数になる場合は、その例示を示すこととする。

３．社内体制の整備等
政府方針が「事業運営において個人情報の保護を適切に位置づける観点から、外部からの不正アクセスの防御対策のほか、個人情報保護管理者の設置、内部関係者のアクセス管理や持ち出し防止策等、個人情報の安全管理について、事業者の内部における責任体制を確保するための仕組みを整備することが重要である。」としていること、また、金融庁ガイドラインおよび金融庁監督指針等における社内体制等にかかる規定を考慮し、すべての損害保険会社等は、社内体制の整備等に努めることとする。
損害保険会社等が個人情報保護の確保・推進のために講ずべき措置として、例えば次のようなものがある。
⑴社内責任体制の整備
例：全社的な取組方針・推進体制を企画・立案・実施・検証する部署又は組織（個人情報保護委員会など）の設置
例：個人情報保護管理者の設置
⑵社内規程等の整備
例：個人情報の取扱要領等を定める社内規程・マニュアル類の整備
⑶安全管理措置の整備（指針第７条参照）

＜参考条文＞
◆金融庁ガイドライン第 23 条（個人情報保護宣言の策定）
１　金融分野における個人情報取扱事業者は、個人情報に対する取組み方針を、あらかじめ分かりやすく説明することの重要性にかんがみ、事業者の個人情報保護に関する考え方及び方針に関する宣言（いわゆるプライバシー・ポリシー、プライバシーステートメント等。本ガイドラインにおいて「個人情報保護宣言」という。）を策定し、例えば、以下の内容をインターネットのホームページへの常時掲載又は事務所の窓口等での掲示・備付けにより、公表することとする。
① 関係法令等の遵守、個人情報を目的外に利用しないこと及び苦情処理に適切に取組むこと等、個人情報保護への

取組み方針の宣言

② 法第 18 条における個人情報の利用目的の通知・公表等の手続についての分かりやすい説明

③ 法第 24 条における開示等の手続等、個人情報の取扱いに関する諸手続についての分かりやすい説明

④ 個人情報の取扱いに関する質問及び苦情処理の窓口

２ 個人情報保護宣言には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、事業活動の特性、規模及び実態に応じて、次に掲げる点を考慮した記述をできるだけ盛り込むことが望ましい。

① 保有個人データについて本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止など、自主的に利用停止等に応じること。

② 委託の有無、委託する事務の内容を明らかにする等、委託処理の透明化を進めること。

③ 事業者がその事業内容を勘案して顧客の種類ごとに利用目的を限定して示したり、事業者が本人の選択による利用目的の限定に自主的に取り組むなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにすること。

④ 個人情報の取得元又はその取得方法（取得源の種類等）を可能な限り具体的に明記すること。

（個人情報の利用目的）
第３条　損害保険会社等は、利用目的を定めるときは、自社が個人情報を利用する範囲を本人が合理的に予想できる程度に特定するものとする。
２　損害保険会社等は、利用目的を公表するとともに、損害保険業の遂行に際して取得する個人情報の利用目的を明示するときは、保険契約申込書その他の書面に記載するものとする。
３　損害保険会社等は、個人情報の利用目的を変更するときは、保護法第15条第２項に掲げる要件を満たすとともに、変更後の利用目的を公表するものとする。
４　損害保険会社等は、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱わないものとする。やむを得ずかかる取扱いを行うときは、保護法第16条第３項各号に掲げる場合を除き、あらかじめ本人の同意（原則として書面による。）を得るものとする。

＜参考事項＞

本条は個人番号及び特定個人情報を除く個人情報の取扱いを定める規定である。個人番号及び特定個人情報の利用については次条に定める。

１．利用目的の特定

損害保険業の遂行に際して取得する個人情報の利用目的は、各社が次のような要素を勘案して特定するものとする。

⑴ 保険契約申込時に取得する個人情報の利用目的

①申込に係る保険契約の引受の審査

②保険契約の履行及び付帯サービスの提供

③自社が取り扱う当該契約以外の商品・サービス等の案内・提供（グループ会社・提携会社等が提供するものを含む）（注）

例：当社が取り扱う損害保険、生命保険、投資信託、４０１ｋ

例：グループ（提携）会社である〇〇会社が取り扱う△△商品（サービス）

⑵ 保険金請求時に取得する個人情報の利用目的

①請求に係る保険事故の調査（関係先への照会等を含む）

②請求に係る保険金の支払

（注）提供する商品・サービスは、提供される商品・サービスを本人が合理的に予想できるよう特定するものとし、説明書面では概要とし、詳細はホームページに掲載することも認められる。

２．利用目的の公表・書面記載

損害保険会社等は、その事業の遂行に係る全ての利用目的をホームページへの掲載等の適切な継続性のある方法により公表する。利用目的を変更する場合における変更後の利用目的についても同様とする。また、そのうち損害保険業の遂行に際して取得する個人情報の利用目的を明示する場合は、更に保険契約申込書その他の書面に記載する（インターネットによる申込等の場合は、ウエブ上での利用目的の掲載を含む）。

保険募集に際して、事前にアンケート等により見込客情報を取得する場合がある。この場合も、保険募集の一環として行われる限り、例えば「アンケートにより取得した個人情報を利用して保険商品を案内する」といった利用目的をアンケートに記載するものとする。

なお、新規業務の開始、既存業務の見直し等に伴い、新たな利用目的が加わり、又は、従来の利用目的を変更する必要が生じることがあるので、利用目的のフォローを行う社内責任体制を整備する必要がある。

ただし、上記利用目的の公表および書面記載に関しては、次に該当する場合は除くものとする。

①　利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

（例）

・暴力団等の反社会的勢力情報、疑わしい取引の届出の対象情報、振り込め詐欺に利用された口座に関する情報、業務妨害行為を行う悪質者情報の提供者が逆恨みを買うおそれがある場合

②　利用目的を本人に通知し、又は公表することにより損害保険会社等の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

（例）

・開発中の新サービス、営業ノウハウが明らかになることにより、企業の健全な競争を害する場合

・暴力団等の反社会的勢力情報、疑わしい取引の届出の対象情報、振り込め詐欺に利用された口座に関する情報、業務妨害行為を行う悪質者情報を取得したことが明らかになることにより、情報提供を受けた企業に害が及ぶ場合

③　国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

（例）

・犯罪捜査への協力のため、被疑者等に関する情報を取得した場合

④　取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

（例）

・電話等での資料請求に対して、請求者が提供した住所及び氏名に関する情報を請求された資料の送付のみに利用する場合

・今後連絡を取り合うために名刺交換をした場合
・着信において相手方の電話番号が非通知でない場合で、同じ用件で当方から相手方に電話を掛け直す場合

３．目的外利用の禁止

損害保険会社等は、目的外利用を行わないものとする（保護法第16条第１項）。この適用除外となる同条第３項に掲げる場合（本人の事前同意なく利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱う場合）とは、例えば次のような場合である。

(1) 法令に基づく場合（保護法第 16 条第３項第１号）

例：所得税法第 225 条第１項等の規定に基づく税務署長への支払調書等提出
例:所得税法第 234 条第１項等に基づいて税務当局が行う質問検査及び国税犯則取締法第１条等に基づいて収税官吏、徴税吏員の行う犯則事件の任意調査
例：犯罪による収益の移転防止に関する法律第９条第１項に基づく疑わしい取引の届出
例：弁護士法第 23 条の２に基づく弁護士による報告請求
例：刑事訴訟法第 197 条第２項に基づく警察からの捜査関係事項照会
例：刑事訴訟法第 218 条に基づく令状による差押え・捜索・検証
例：地方税法第 72 条の 63 に基づく事業税に係る質問検査
例：会社法第 381 条第３項による親会社の監査役の子会社に対する調査への対応
例：会社法第 396 条及び金融商品取引法第 193 条の２の規定に基づく財務諸表監査への対応
例：金融商品取引法第 210 条、第 211 条等に基づく証券取引等監視委員会の職員による犯則事件の調査

なお、当該法令に、第三者が個人情報の提供を求めることができる旨の規定はあるが、正当な事由に基づきそれに応じないことができる場合には、損害保険会社等は、当該法令の趣旨に照らして目的外利用の必要性と合理性が認められる範囲内で対応するよう留意する。

(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき（保護法第 16 条第３項第２号）

例：暴力団等の反社会的勢力情報、業務妨害行為を行う悪質者情報等を企業間で共有する場合

(3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

例：病気の予防、治療に関する研究等を目的とする情報交換を行う場合

(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。（保護法第 16 条第３項第４号）

例：税務当局の任意調査に応じる場合
例：警察の任意調査に応じる場合
例：一般統計調査に回答する場合

なお、損害保険会社等は、任意の求めの趣旨に照らして目的外利用の必要性と合理性が認められる範囲内で対応するよう留意する。

４．本人同意の取得

本人同意の取得は、原則として「書面」によるが、「書面」には電子的方式、磁気的方式、その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含むという趣旨（以下同様）である。

５．事業承継時の取扱い

損害保険会社等が合併その他の事由により他の損害保険会社等から事業を承継し、それに伴い個人情報を取得した場合、承継会社は、被承継会社が設定した利用目的の達成に必要な範囲内で当該個人情報を取り扱う必要がある（保護法第16条第２項）。

＜参考条文＞

◆保護法第15条（利用目的の特定）

１　個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的（以下「利用目的」という。）をできる限り特定しなければならない。

２　個人情報取扱事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

◆金融庁ガイドライン第３条（利用目的の特定）

１　金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 15 条に従い、個人情報の取扱いに当たっては、個人情報がどのような事業の用に供され、どのような目的で利用されるかを本人が合理的に予想できるようできる限り特定しなければならない。

具体的には、「自社の所要の目的で用いる」といった抽象的な利用目的は、「できる限り特定」したものとはならない。利用目的は、提供する金融商品、サービスを示したうえで特定することが望ましく、以下の例が考えられる。

・当社の預金の受入れ
・当社の与信判断・与信後の管理
・当社の保険の引受け、保険金・給付金の支払い
・当社又は関連会社、提携会社の金融商品・サービスの販売・勧誘

・当社又は関連会社、提携会社の保険の募集
・当社内部における市場調査及び金融商品・サービスの開発・研究
・特定の金融商品・サービスの購入に際しての資格の確認

２　金融分野における個人情報取扱事業者は、特定の個人情報の利用目的が、法令等に基づき限定されている場合には、その旨を明示することとする。

３　金融分野における個人情報取扱事業者が、与信事業に際して、個人情報を取得する場合においては、利用目的について本人の同意を得ることとし、契約書等における利用目的は他の契約条項等と明確に分離して記載することとする。この場合、事業者は取引上の優越的な地位を不当に利用し、与信の条件として、与信事業において取得した個人情報を与信業務以外の金融商品のダイレクトメールの発送に利用することを利用目的として同意させる等の行為を行うべきではなく、本人は当該ダイレクトメールの発送に係る利用目的を拒否することができる。

４　金融分野における個人情報取扱事業者が、与信事業に際して、個人情報を個人信用情報機関に提供する場合には、その旨を利用目的に明示しなければならない。さらに、明示した利用目的について本人の同意を得ることとする。

５　金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 15 条第２項に従い同条第１項の規定により特定した利用目的を変更する場合には、変更後の利用目的が変更前の利用目的からみて、社会通念上本人が想定できる範囲を超えて行ってはならない。

（許容例）
「商品案内等を郵送」→「商品案内等をメール送付」
（認められない例）
「アンケート集計に利用」→「商品案内等の郵送に利用」
なお、本人が想定できない変更を行う場合には、法第 16 条第１項の規定により、本人の同意を得なければならない。

◆保護法第16条（利用目的による制限）

１　個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

２　個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。

３　前２項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
一　法令に基づく場合
二　人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
三　公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
四　国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

◆金融庁ガイドライン第４条（同意の形式）

金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 16 条及び第 23 条に定める本人の同意を得る場合には、原則として、書面（電子的方式、磁気的方式、その他人の知覚によっては認識することのできない方式で作られる記録を含む。以下同じ。）によることとする。なお、事業者があらかじめ作成された同意書面を用いる場合には、文字の大きさ及び文章の表現を変えること等により、個人情報の取扱いに関する条項が他と明確に区別され、本人に理解されることが望ましい。または、あらかじめ作成された同意書面に確認欄を設け本人がチェックを行うこと等、本人の意思が明確に反映できる方法により確認を行うことが望ましい。

なお、本人が未成年者、成年被後見人、被保佐人及び被補助人であって、個人情報の取扱いに関して同意したことによって生ずる結果について判断できる能力を有していない場合などは、親権者や法定代理人等から同意を得る必要がある。

◆金融庁ガイドライン第５条（利用目的による制限）

１　金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 16 条に従い、あらかじめ本人の同意を得ないで、法第 15 条の規定に従い特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。
　ただし、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用することは、当初特定した利用目的にない場合にも、目的外利用には当たらない。

２　金融分野における個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。
　ただし、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用することは、当初特定した利用目的にない場合にも、目的外利用には当たらない。

３　前二項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
①　法令に基づく場合
（例）
・所得税法第 234 条第１項等に基づいて税務当局が行う質問検査及び国税犯則取締法第１条等に基づいて収税官吏、徴税吏員の行う犯則事件の任意調査に応じる場合
・刑事訴訟法第 197 条に基づく捜査関係照会に応じる場合

・犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号。以下「犯罪収益移転防止法」という。）第９条第１項に基づき疑わしい取引を届け出る場合
・金融商品取引法（昭和 23 年法律第 25 号）第 210 条、第 211 条等に基づく証券取引等監視委員会の職員による犯則事件の調査に応じる場合
・弁護士法（昭和 24 年法律第 205 号）第 23 条の２第２項に基づく弁護士会の照会に応じる場合

なお、当該法令に、第三者が個人情報の提供を求めることができる旨の規定はあるが、正当な事由に基づきそれに応じないことができる場合には、金融分野における個人情報取扱事業者は、当該法令の趣旨に照らして目的外利用の必要性と合理性が認められる範囲内で対応するよう留意する。

② 人の生命、身体又は財産（法人の財産を含む。）の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

（例）
・暴力団等の反社会的勢力情報、業務妨害行為を行う悪質者情報、振り込め詐欺に利用された口座に関する情報を企業間で共有する場合

③ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

（例）
・病気の予防、治療に関する研究等を目的とする情報交換を行う場合

④ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

（例）
・税務当局の任意調査に応じる場合
・警察の任意調査に応じる場合
・振り込め詐欺に利用された口座に関する情報を警察に提供する場合
・一般統計調査に回答する場合

なお、金融分野における個人情報取扱事業者は、任意の求めの趣旨に照らして目的外利用の必要性と合理性が認められる範囲内で対応するよう留意する。

◆保護法第18条（取得に際しての利用目的の通知等）

１ 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

２ 個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。以下この項において同じ。）に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。

３ 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。

４ 前三項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

二 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

三 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

四 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

◆金融庁ガイドライン第８条（取得に際しての利用目的の通知等）

１ 法第 18 条第１項においては、個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を本人に通知し、又は公表しなければならないとされている。

「通知」の方法については、金融分野における個人情報取扱事業者は、原則として、書面によることとする。

「公表」の方法については、金融分野における個人情報取扱事業者は、自らの金融商品の販売方法等の事業の態様に応じ、インターネットのホームページ等での公表、事務所の窓口等への書面の掲示・備付け等適切な方法によらなければならない。

２ 法第 18 条第２項においては、個人情報取扱事業者は、同条第１項の規定にかかわらず、本人との間で、契約を締結することに伴って契約書その他の書面に記載された個人情報を取得する場合は、あらかじめ利用目的を明示しなければならないとされている。金融分野における個人情報取扱事業者は、与信事業においては、利用目的を明示する書面に確認欄を設けること等により、利用目的について本人の同意を得ることが望ましい。

なお、与信事業において、申込時に利用目的について本人の同意を得る場合、当該申込時に利用目的の同意を得た個人情報については法 18 条第１項に基づく「通知又は公表」を要しないが、それ以降に取得する情報については、あらかじめ利用目的を公表していない限り、利用目的を本人に通知し、又は公表しなければならない。

３ 法第 18 条第１項から第３項までの規定は、次に掲げる場合については、適用されない。

① 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

（例）

・暴力団等の反社会的勢力情報、疑わしい取引の届出の対象情報、振り込め詐欺に利用された口座に関する情報、業務妨害行為を行う悪質者情報の提供者が逆恨みを買うおそれがある場合

② 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより金融分野における個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

（例）

・開発中の新サービス、営業ノウハウが明らかになることにより、企業の健全な競争を害する場合

・暴力団等の反社会的勢力情報、疑わしい取引の届出の対象情報、振り込め詐欺に利用された口座に関する情報、業務妨害行為を行う悪質者情報を取得したことが明らかになることにより、情報提供を受けた企業に害が及ぶ場合

③ 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

（例）

・犯罪捜査への協力のため、被疑者等に関する情報を取得した場合

④ 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

（例）

・電話等での資料請求に対して、請求者が提供した住所及び氏名に関する情報を請求された資料の送付のみに利用する場合

・今後連絡を取り合うために名刺交換をした場合

・着信において相手方の電話番号が非通知でない場合で、同じ用件で当方から相手方に電話を掛け直す場合

（個人番号及び特定個人情報の利用）

第４条　損害保険会社等は、個人番号及び特定個人情報の利用目的を公表するとともに、個人番号関係事務の実施に際して取得する個人番号及び特定個人情報の利用目的を明示するときは、個人番号及び特定個人情報を入手する際などの書面に記載するものとする。

２　損害保険会社等は、番号法第９条に定める目的を超えて個人番号及び特定個人情報を利用してはならない。

＜参考条文＞

◆保護法第18条（取得に際しての利用目的の通知等）

１　個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

２　個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。以下この項において同じ。）に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。

３　個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。

４　前三項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一　利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

二　利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

三　国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

四　取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

◆番号法第９条（利用範囲）

１　別表第１の上欄に掲げる行政機関、地方公共団体、独立行政法人等その他の行政事務を処理する者（法令の規定により同表の下欄に掲げる事務の全部又は一部を行うこととされている者がある場合にあっては、その者を含む。第３項において同じ。）は、同表の下欄に掲げる事務の処理に関して保有する特定個人情報ファイルにおいて個人情報を効率的に検索し、及び管理するために必要な限度で個人番号を利用することができる。当該事務の全部又は一部の委託を受けた者も、同様とする。

２　地方公共団体の長その他の執行機関は、福祉、保健若しくは医療その他の社会保障、地方税（地方税法（昭和二十五年法律第二百二十六号）第１条第１項第４号に規定する地方税をいう。以下同じ。）又は防災に関する事務その他これらに類する事務であって条例で定めるものの処理に関して保有する特定個人情報ファイルにおいて個人情報を効率的に検索し、及び管理するために必要な限度で個人番号を利用することができる。当該事務の全部又は一部の委託を受けた者も、同様とする。

３　健康保険法（大正十一年法律第七十号）第 48 条若しくは第 197 条第１項、相続税法（昭和二十五年法律第七十三号）第 59 条第１項、第３項若しくは第４項、厚生年金保険法（昭和二十九年法律第百十五号）第 27 条、第 29 条第３項若しくは第 98 条第１項、租税特別措置法（昭和三十二年法律第二十六号）第９条の４の２第２項、第 29 条の２第５項若しくは第６項、第 29 条の３第４項若しくは第５項、第 37 条の 11 の３第７項、第 37 条の 14 第９項、第 13 項若しくは第 26 項、第 70 条の２の２第 13 項若しくは第 70 条の２の３第 14 項、所得税法（昭和四十年法律第三十三号）第 57 条第２項若しくは第 225 条から第 228 条の３の２まで、雇用保険法（昭和四十九年法律第百十六号）第７条又は内国税の適正な課税の確保を図るための国外送金等に係る調書の提出等に関する法律（平成九年法律第百十号）第４条第１項若しくは第４条の３第１項その他の法令又は条例の規定により、別表第１の上欄に掲げる行政機関、地方公共団体、独立行政法人等その他の行政事務を処理する者又は地方公共団体の長その他の執行機関による第１項又は前項に規定する事務の処理に関して必要とされる他人の個人番号を記載した書面の提出その他の他人の個人番号を利用した事務を行うものとされた者は、当該事務を行うために必要な限度で個人番号を利用することができる。当該事務の全部又は一部の委託を受けた者も、同様とする。

４　前項の規定により個人番号を利用することができることとされている者のうち所得税法第 225 条第１項第１号、第２号及び第４号から第６号までに掲げる者は、激甚災害に対処するための特別の財政援助等に関する法律（昭和三十七年法律第百五十号）第２条第１項に規定する激甚災害が発生したときその他これに準ずる場合として政令で定めるときは、内閣府令で定めるところにより、あらかじめ締結した契約に基づく金銭の支払を行うために必要な限度で個人番号を利用することができる。

５　前各項に定めるもののほか、第 19 条第 11 号から第 14 号までのいずれかに該当して特定個人情報の提供を受けた者は、その提供を受けた目的を達成するために必要な限度で個人番号を利用することができる。

◆番号法第 28 条（特定個人情報ファイルの作成の制限）

個人番号利用事務等実施者その他個人番号利用事務等に従事する者は、第 19 条第 11 号から第 14 号までのいずれかに該当して特定個人情報を提供し、又はその提供を受けることができる場合を除き、個人番号利用事務等を処理するために必要な範囲を超えて特定個人情報ファイルを作成してはならない。

（個人情報の取得等）
第５条　損害保険会社等は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得するものとする。
２　損害保険会社等は、個人情報を本人以外の者から取得するときは、本人の利益を不当に侵害しないようにするものとする。
３　損害保険会社等は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めるものとする。

＜参考事項＞

１．個人情報取得の原則

損害保険会社等は、個人情報を取得するときは、①取得する個人情報を「業務上必要な範囲内」に留めるとともに、②取得手段を適法かつ公正なものとする必要がある。保護法は、取得手段につき「不正なもの」を排除する（保護法第17条）だけだが、この指針では旧指針（第４条第１項及び第４項）を踏襲し、２つの要件を課すこととする。

なお、例えば、本人確認のために運転免許証や住民票の提出を受けた場合、本人特定事項（氏名・住所・生年月日）以外の情報まで取得することになるが、本人が任意で提出する限り、かかる取得まで禁止する趣旨ではない（但し、個人番号を除く。また、センシティブ情報の取得、利用又は第三者提供については第10条を、安全管理措置については金融庁実務指針を参照）。

◆旧指針第４条（個人データの収集）

１　損害保険会社は、業務上必要な範囲内で個人データを収集するものとする。

４　損害保険会社は、適法かつ公正な手段によって個人データを収集するものとする。

２．第三者からの取得

個人情報取扱事業者（転得者）が第三者（原取得者）から個人情報を取得する場合、転得者が原取得者による不正取得に加担してはならず、また、不正取得された個人情報であることを認識した上で当該情報を取得してはならない。

損害保険会社等は、上記のほか、更に「本人の利益を不当に侵害しない」（旧指針第４条第５項）ものとする。具体的には、本人の利益を侵害する可能性のある個人情報を取得するときは、取得情報を業務上必要な範囲に留めることにおいて、他の情報以上に慎重な取扱いを行う必要がある。「本人の利益を不当に侵害しない」場合として、例えば、満期返戻金等を支払うために居所不明の契約者の住民票を第三者から取り付ける場合が該当する。

なお、第三者（原取得者）が当然適法に取得し得る情報であって個人情報の不正取得が想定し難い場合を除き、第三者（原取得者）から個人情報を取得する場合には、第三者（原取得者）の法の遵守状況を確認し、個人情報を適切に管理している者を提供元として選定することが望ましい。また、実際に個人情報を取得する際には、例えば、取得の経緯を示す契約書等の書面の点検又はこれに代わる合理的な方法により、当該個人情報の取得方法等を確認した上で、当該個人情報が適法に取得されたことが確認できない場合は、偽りその他不正の手段により取得されたものである可能性もあることから、その取得を自粛することを含め、慎重に対応することが望ましい。

３．取得情報の保守

損害保険会社等は、可能な限り、個人データを正確かつ最新の内容に保つこととする（保護法第19条）。

＜参考条文＞

◆保護法第17条（適正な取得）

個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

◆保護法第19条（データ内容の正確性の確保）

個人情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

◆金融庁ガイドライン第７条（適正な取得）

金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 17 条に従い、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。事業者は、第三者から個人情報を取得するに際しては、本人の利益の不当な侵害を行ってはならず、情報の不正取得等の不当な行為を行っている第三者から、当該情報が漏えいされた情報であること等を知った上で個人情報を取得してはならない。

第三者からの提供（法第 23 条第１項各号に掲げる場合並びに個人情報の取扱いの委託、事業の承継及び共同利用に伴い、個人情報を提供する場合を除く。）により、個人情報（施行令第２条第２号に規定するものから取得した個人情報を除く。）を取得する場合には、提供元の法の遵守状況（例えば、オプトアウト（第 13 条の４の規定（法第 23 条第２項・第３項）参照）、利用目的、開示手続、問合せ・苦情の受付窓口を公表していることなど）を確認し、個人情報を適切に管理している者を提供元として選定するとともに、実際に個人情報を取得する際には、例えば、取得の経緯を示す契約書等の書面の点検又はこれに代わる合理的な方法により、当該個人情報の取得方法等を確認した上で、当該個人情報が適法に取得されたことが確認できない場合は、偽りその他不正の手段により取得されたものである可能性もあることから、その取得を自粛することを含め、慎重に対応することが望ましい。

◆金融庁ガイドライン第９条（データ内容の正確性の確保）

金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 19 条に従い、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

このため、事業者は、預金者又は保険契約者等の個人データの保存期間については契約終了後一定期間内とする等、保有する個人データの利用目的に応じ保存期間を定め、当該期間経過後の保有する個人データを消去することとする。

ただし、法令等に基づく保存期間の定めがある場合には、この限りでない。

（個人番号の提供の求めの制限）
第６条　損害保険会社等は、番号法第 19 条各号のいずれかに該当して特定個人情報の提供を受けることができる場合を除き、個人番号の提供を求めてはならない。

＜参考条文＞
◆番号法第 14 条（提供の要求）
１ 個人番号利用事務等実施者は、個人番号利用事務等を処理するために必要があるときは、本人又は他の個人番号利用事務等実施者に対し個人番号の提供を求めることができる。

◆番号法第 15 条（提供の求めの制限）
何人も、第 19 条各号のいずれかに該当して特定個人情報の提供を受けることができる場合を除き、他人（自己と同一の世帯に属する者以外の者をいう。第 20 条において同じ。）に対し、個人番号の提供を求めてはならない。

◆番号法第 19 条（特定個人情報の提供の制限）
何人も、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、特定個人情報の提供をしてはならない。
一　個人番号利用事務実施者が個人番号利用事務を処理するために必要な限度で本人若しくはその代理人又は個人番号関係事務実施者に対し特定個人情報を提供するとき。
二　個人番号関係事務実施者が個人番号関係事務を処理するために必要な限度で特定個人情報を提供するとき（第 10 号に規定する場合を除く。）。
三　本人又はその代理人が個人番号利用事務等実施者に対し、当該本人の個人番号を含む特定個人情報を提供するとき。
四　機構が第 14 条第２項の規定により個人番号利用事務実施者に機構保存本人確認情報を提供するとき。
五　特定個人情報の取扱いの全部若しくは一部の委託又は合併その他の事由による事業の承継に伴い特定個人情報を提供するとき。
六　住民基本台帳法第 30 条の６第１項の規定その他政令で定める同法の規定により特定個人情報を提供するとき。
七　別表第２の第１欄に掲げる者（法令の規定により同表の第２欄に掲げる事務の全部又は一部を行うこととされている者がある場合にあっては、その者を含む。以下「情報照会者」という。）が、政令で定めるところにより、同表の第３欄に掲げる者（法令の規定により同表の第４欄に掲げる特定個人情報の利用又は提供に関する事務の全部又は一部を行うこととされている者がある場合にあっては、その者を含む。以下「情報提供者」という。）に対し、同表の第２欄に掲げる事務を処理するために必要な同表の第４欄に掲げる特定個人情報（情報提供者の保有する特定個人情報ファイルに記録されたものに限る。）の提供を求めた場合において、当該情報提供者が情報提供ネットワークシステムを使用して当該特定個人情報を提供するとき。
八　国税庁長官が都道府県知事若しくは市町村長に又は都道府県知事若しくは市町村長が国税庁長官若しくは他の都道府県知事若しくは市町村長に、地方税法第 46 条第４項若しくは第５項、第 48 条第７項、第 72 条の 58、第 317 条又は第 325 条の規定その他政令で定める同法又は国税（国税通則法（昭和三十七年法律第六十六号）第２条第１号に規定する国税をいう。以下同じ。）に関する法律の規定により国税又は地方税に関する特定個人情報を提供する場合において、当該特定個人情報の安全を確保するために必要な措置として政令で定める措置を講じているとき。
九　地方公共団体の機関が、条例で定めるところにより、当該地方公共団体の他の機関に、その事務を処理するために必要な限度で特定個人情報を提供するとき。
十　社債、株式等の振替に関する法律（平成十三年法律第七十五号）第２条第５項に規定する振替機関等（以下この号において単に「振替機関等」という。）が同条第１項に規定する社債等（以下この号において単に「社債等」という。）の発行者（これに準ずる者として政令で定めるものを含む。）又は他の振替機関等に対し、これらの者の使用に係る電子計算機を相互に電気通信回線で接続した電子情報処理組織であって、社債等の振替を行うための口座が記録されるものを利用して、同法又は同法に基づく命令の規定により、社債等の振替を行うための口座の開設を受ける者が第９条第３項に規定する書面（所得税法第 225 条第１項（第１号、第２号、第８号又は第 10 号から第 12 号までに係る部分に限る。）の規定により税務署長に提出されるものに限る。）に記載されるべき個人番号として当該口座を開設する振替機関等に告知した個人番号を含む特定個人情報を提供する場合において、当該特定個人情報の安全を確保するために必要な措置として政令で定める措置を講じているとき。
十一　第 52 条第１項の規定により求められた特定個人情報を特定個人情報保護委員会に提供するとき。
十二　各議院若しくは各議院の委員会若しくは参議院の調査会が国会法（昭和二十二年法律第七十九号）第 104 条第１項（同法第 54 条の４第１項において準用する場合を含む。）若しくは議院における証人の宣誓及び証言等に関する法律（昭和二十二年法律第二百二十五号）第１条の規定により行う審査若しくは調査、訴訟手続その他の裁判所における手続、裁判の執行、刑事事件の捜査、租税に関する法律の規定に基づく犯則事件の調査又は会計検査院の検査（第 53 条において「各議院審査等」という。）が行われるとき、その他政令で定める公益上の必要があるとき。
十三　人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合において、本人の同意があり、又は本人の同意を得ることが困難であるとき。
十四　その他これらに準ずるものとして特定個人情報保護委員会規則で定めるとき。

（個人データの第三者提供）

第７条　損害保険会社等は、個人データを第三者に提供するときは、保護法第23条第１項各号及び第２項に掲げる場合を除き、次に掲げる事項を示した上で、本人の同意（原則として書面による。）を得るものとする。

⑴　個人データを提供する第三者

⑵　提供を受けた第三者における利用目的

⑶　第三者に提供される情報の内容

２　損害保険会社等は、保険契約の締結又は保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために損害保険会社等の間において契約等情報の登録又は交換を行うときは、保護法第23条第４項第３号に規定する事項を公表するものとし、かつ、本人の同意（原則として書面による。）を得るよう努めるものとする。

３　損害保険会社等は、グループ会社又は特定の会社との間で個人データを共同して利用するときは、保護法第23条第４項第３号に規定する事項を公表するものとする。

＜参考事項＞

本条は個人番号及び特定個人情報を除く個人データの第三者提供にかかる規定である。個人番号及び特定個人情報の提供制限にかかる規定は次条に定める。

１．第三者提供の原則

保護法は、個人情報取扱事業者が個人データを第三者に提供するときは、本人の事前同意を取り付ける（保護法第23条第１項本文）ことを義務づけているが、この指針では、金融庁ガイドライン第13条第１項の（注）を踏まえ、①個人データを提供する第三者、②提供を受けた第三者における利用目的、③第三者に提供される情報の内容、を示した上で同意を取り付けることとしている。

損害保険業における第三者提供としては、次のような事例が考えられ、いずれも本人の同意を得るものとする。

⑴ 医療機関等の関係先に業務上必要な照会を行う際に、当該関係先に対して本人特定に必要な個人データ（例：氏名）を提供する場合

⑵ 再保険契約の締結や再保険金の受領等のために、出再先等に必要な個人データを提供する場合

「再保険」に関しては、再保険会社は本人から直接同意を取得できない立場にあるため、元受保険会社が再保険に関して、情報がどのように利用されるか本人が理解できるような記載を行い、包括的な同意を得るものとする。

なお、同意取付義務が免除される保護法第23条第１項各号に掲げる場合とは、この指針第３条に係る参考事項に記載するものと同じである。

２．契約等情報交換制度

損害保険業界では、保険契約の締結又は保険金の請求に際して行われる不正行為を排除するために、引き受けた保険契約に関する情報や受け付けた保険事故に関する情報を登録し、又は交換する制度を運営している。登録制度は、所定の保険契約に関する事項を本協会に登録し、参加会社・団体の照会を受けて本協会が重複契約等の有無及び内容を回答するものである。交換制度は、保険契約者の申告内容の正否を確認すること等を目的として、損害保険会社等間で保険契約又は保険事故に関する情報を交換するものである。これら制度については、保護法第23条第４項第３号に規定する事項を公表する（必須）とともに、原則として、あらかじめ登録又は交換の目的を示した上で、本人の同意（原則として書面による）を得ることとする。

契約等情報交換制度について、保護法第23条第４項第３号による特定共同利用要件によれば本人の同意取得不要であるが、損害保険業界としては同意を得るよう努める（努力義務）こととする。

３．グループ内共同利用

保護法上、共同利用を行う場合の要件として、あらかじめ「本人に通知」するか「本人が容易に知り得る状態に置いている」ことが挙げられている（保護法第23条第４項第３号）。グループ内共同利用を「本人が容易に知り得る状態に置く」ためには、ホームページへの掲載等、継続性のある方法により公表することとする。

＜参考条文＞

◆保護法第23条（第三者提供の制限）

１　個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一　法令に基づく場合

二　人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

三　公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

四　国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

２　個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。

一　第三者への提供を利用目的とすること。

二　第三者に提供される個人データの項目

三　第三者への提供の手段又は方法

四　本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。
3　個人情報取扱事業者は、前項第２号又は第３号に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。
4　次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前 3 項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。
一　個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合
二　合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
三　個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。
5　個人情報取扱事業者は、前項第 3 号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

◆金融庁ガイドライン第 13 条（第三者提供の制限）
1　金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 23 条に従い、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人に同意を得ることなく、個人データを第三者に提供してはならない。
①　法令に基づく場合
②　人の生命、身体又は財産（法人の財産を含む）の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
③　公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
④　国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
（注）上記①～④の具体例は、第５条第３項①～④と同じ。
なお、第三者への提供の同意を得る際には、原則として書面によることとし、当該書面における記載を通じて、
①　個人データを提供する第三者
②　提供を受けた第三者における利用目的
③　第三者に提供される情報の内容
を本人に認識させたうえで同意を得ることとする。
2　「第三者」について
「第三者」とは、個人データを提供しようとする個人情報取扱事業者及び当該個人データに係る本人のいずれにも該当しないものをいい、自然人、法人その他の団体を問わない。
3　個人信用情報機関に対する提供について
個人信用情報機関に対して個人データが提供される場合には、個人信用情報機関を通じて当該機関の会員企業にも情報が提供されることとなるため、個人信用情報機関に個人データを提供する金融分野における個人情報取扱事業者が本人の同意を得ることとする。
本人から同意を得るに当たっては、本人が、個人データが個人信用情報機関を通じて当該機関の会員企業にも提供されることを明確に認識したうえで、同意に関する判断を行うことができるようにすることとする。このため、事業者は同意を得る書面に、第１項に定める事項の他、個人データが当該機関の会員企業にも提供される旨の記載及び当該機関の会員企業として個人データを利用する者の表示を行うこととする。
「当該機関の会員企業として個人データを利用する者」の表示は、「当該機関の会員企業として個人データを利用する者」の外延を本人に客観的かつ明確に示すものであることが必要であり、会員企業の名称を記載する方法若しくは当該機関の規約等及び会員企業名を常時公表しているインターネットのホームページ（苦情処理の窓口の連絡先等、第 23 条の内容を記載したもの）のアドレスを記載する方法などにより、本人が同意の可否を判断するに足りる具体性をもって示すことをいう。また、本人に表示する個人信用情報機関の規約等においては、機関の加入資格及び会員企業の外延が明確に示されるとともに、個人データの適正管理、情報の目的外利用防止等の観点から、安全管理体制の整備、守秘義務の遵守、違反に対する制裁措置等を明確に記載することが適切である。
なお、金融分野における個人情報取扱事業者は、個人信用情報機関から得た資金需要者の返済能力に関する情報については、当該者の返済能力の調査以外の目的に使用することのないよう、慎重に取扱うこととする。
4　法第 23 条第２項（オプトアウト）について
法第 23 条第２項においては、個人情報取扱事業者が、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、同項各号に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、当該個人データを第三者に提供することができるとされている。
この際の、「本人が容易に知り得る状態」とは、本人が知ろうと思えば、時間的にも、その手段においても、容易に知ることができる状態をいい、金融分野における個人情報取扱事業者は、自らの金融商品の販売方法等の事業の態様に応じた適切な方法により、継続的な公表を行う必要があり、例えば、事務所の窓口等での常時掲示・備付け、インターネットのホームページへの常時掲載などが考えられる。
5　与信事業における法第 23 条第２項の適用について
金融分野における個人情報取扱事業者は、与信事業に係る個人の返済能力に関する情報を個人信用情報機関へ提供するにあたっては、法第 23 条第２項を用いないこととし、本条第３項に従い本人の同意を得ることとする。

６　法第 23 条第４項（「第三者」に該当しないもの）について

法第 23 条第４項に従い、次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、第三者に該当しない。

①　個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱の全部又は一部を委託する場合

②　合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

③　個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき

７　法第 23 条第４項第３号に規定する通知等（共同利用の際の通知等）について

金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 23 条第４項第３号に定める「通知」は、原則として書面によることとする。

事業者による「共同して利用する者の範囲」の通知等については、共同利用者を個別列挙することが望ましい。また、共同利用者の外延を示すことにより本人に通知等する場合には、本人が容易に理解できるよう「共同して利用する者」を具体的に特定しなければならない。外延を示す具体例としては、

・当社及び有価証券報告書等に記載されている、当社の子会社

・当社及び有価証券報告書等に記載されている、連結対象会社及び持分法適用会社

といった方法が適切である。

同号に定める「個人データの管理について責任を有する者」（以下「管理責任者」という。）は、共同利用する者において、第一次的に苦情を受け付け、その処理を行うとともに、開示、訂正等、利用停止等の決定を行い、安全管理に責任を有する者をいう。なお、同号は、管理責任者以外の共同利用を行う者における安全管理責任等を免除する趣旨ではないことに留意する。

８　経過措置

法の施行前に第三者提供されている個人データについては、法施行前に法第 23 条第１項の規定による本人からの同意に相当する同意があれば、施行後においても引き続き第三者への提供を行うことができることとされている（法附則第３条）。金融分野における個人情報取扱事業者が法施行前に行った与信事業に際して、個人信用情報機関への提供の同意を本人から得ている場合、加入資格に関する当該機関の規約等及び会員企業名の公表は法の施行前に実施されることが適当である。

（特定個人情報の提供制限）
第８条　損害保険会社等は、番号法第 19 条各号のいずれかに該当する場合を除き、特定個人情報の提供をしてはならない。

＜参考条文＞
◆番号法第 19 条（特定個人情報の提供の制限）
何人も、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、特定個人情報の提供をしてはならない。
一　個人番号利用事務実施者が個人番号利用事務を処理するために必要な限度で本人若しくはその代理人又は個人番号関係事務実施者に対し特定個人情報を提供するとき。
二　個人番号関係事務実施者が個人番号関係事務を処理するために必要な限度で特定個人情報を提供するとき（第 10 号に規定する場合を除く。）。
三　本人又はその代理人が個人番号利用事務等実施者に対し、当該本人の個人番号を含む特定個人情報を提供するとき。
四　機構が第 14 条第２項の規定により個人番号利用事務実施者に機構保存本人確認情報を提供するとき。
五　特定個人情報の取扱いの全部若しくは一部の委託又は合併その他の事由による事業の承継に伴い特定個人情報を提供するとき。
六　住民基本台帳法第 30 条の６第１項の規定その他政令で定める同法の規定により特定個人情報を提供するとき。
七　別表第２の第１欄に掲げる者（法令の規定により同表の第２欄に掲げる事務の全部又は一部を行うこととされている者がある場合にあっては、その者を含む。以下「情報照会者」という。）が、政令で定めるところにより、同表の第３欄に掲げる者（法令の規定により同表の第４欄に掲げる特定個人情報の利用又は提供に関する事務の全部又は一部を行うこととされている者がある場合にあっては、その者を含む。以下「情報提供者」という。）に対し、同表の第２欄に掲げる事務を処理するために必要な同表の第４欄に掲げる特定個人情報（情報提供者の保有する特定個人情報ファイルに記録されたものに限る。）の提供を求めた場合において、当該情報提供者が情報提供ネットワークシステムを使用して当該特定個人情報を提供するとき。
八　国税庁長官が都道府県知事若しくは市町村長に又は都道府県知事若しくは市町村長が国税庁長官若しくは他の都道府県知事若しくは市町村長に、地方税法第 46 条第４項若しくは第５項、第 48 条第７項、第 72 条の 58、第 317 条又は第 325 条の規定その他政令で定める同法又は国税（国税通則法（昭和三十七年法律第六十六号）第２条第１号に規定する国税をいう。以下同じ。）に関する法律の規定により国税又は地方税に関する特定個人情報を提供する場合において、当該特定個人情報の安全を確保するために必要な措置として政令で定める措置を講じているとき。
九　地方公共団体の機関が、条例で定めるところにより、当該地方公共団体の他の機関に、その事務を処理するために必要な限度で特定個人情報を提供するとき。
十　社債、株式等の振替に関する法律（平成十三年法律第七十五号）第２条第５項に規定する振替機関等（以下この号において単に「振替機関等」という。）が同条第１項に規定する社債等（以下この号において単に「社債等」という。）の発行者（これに準ずる者として政令で定めるものを含む。）又は他の振替機関等に対し、これらの者の使用に係る電子計算機を相互に電気通信回線で接続した電子情報処理組織であって、社債等の振替を行うための口座が記録されるものを利用して、同法又は同法に基づく命令の規定により、社債等の振替を行うための口座の開設を受ける者が第９条第３項に規定する書面（所得税法第 225 条第１項（第１号、第２号、第８号又は第 10 号から第 12 号までに係る部分に限る。）の規定により税務署長に提出されるものに限る。）に記載されるべき個人番号として当該口座を開設する振替機関等に告知した個人番号を含む特定個人情報を提供する場合において、当該特定個人情報の安全を確保するために必要な措置として政令で定める措置を講じているとき。
十一　第 52 条第１項の規定により求められた特定個人情報を特定個人情報保護委員会に提供するとき。
十二　各議院若しくは各議院の委員会若しくは参議院の調査会が国会法（昭和二十二年法律第七十九号）第 104 条第１項（同法第 54 条の４第１項において準用する場合を含む。）若しくは議院における証人の宣誓及び証言等に関する法律（昭和二十二年法律第二百二十五号）第１条の規定により行う審査若しくは調査、訴訟手続その他の裁判所における手続、裁判の執行、刑事事件の捜査、租税に関する法律の規定に基づく犯則事件の調査又は会計検査院の検査（第 53 条において「各議院審査等」という。）が行われるとき、その他政令で定める公益上の必要があるとき。
十三　人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合において、本人の同意があり、又は本人の同意を得ることが困難であるとき。
十四　その他これらに準ずるものとして特定個人情報保護委員会規則で定めるとき。

（特定個人情報の収集・保管制限）
第９条　損害保険会社等は、番号法第 19 条各号のいずれかに該当する場合を除き、特定個人情報を収集又は保管してはならない。

＜参考条文＞
◆番号法第 20 条（収集等の制限）
　何人も、前条各号のいずれかに該当する場合を除き、特定個人情報（他人の個人番号を含むものに限る。）を収集し、又は保管してはならない。

（センシティブ情報の特例）
第 10 条　損害保険会社等は、政治的見解、信教（宗教、思想及び信条をいう。）、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活並びに犯罪歴に関する個人情報（以下「センシティブ情報」という。）を、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用又は第三者提供をしないこととする。
(1)　保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得し、利用し、又は第三者提供する場合
(2)　相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得し、利用し、又は第三者提供する場合
(3)　保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体若しくは労働組合への所属若しくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得し、利用し、又は第三者提供する場合
(4)　前各号のほか、金融庁ガイドライン第６条第１項各号に掲げる場合
２　損害保険会社等は、前項第１号に該当する場合において、本人以外の者からセンシティブ情報を取得するにあたっては、当該本人以外の者が保護法第 23 条に定める要件を満たしていることを確認するか、本人から同意を得るものとする。

＜参考事項＞
１．センシティブ情報の範囲
本人の権利利益を保護すべき度合いの高いセンシティブ情報の範囲は、金融庁ガイドラインと同様、「政治的見解、信教（宗教、思想及び信条をいう。）、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活、並びに犯罪歴に関する情報」とする。
センシティブ情報は、他の情報以上に慎重な取扱いが要請される一方で、損害保険実務においては、勤務先情報や所属団体情報として労働組合・政治団体・宗教団体等の名称を、保険引受の可否を判断するために保健医療情報を、それぞれ保険契約申込書等に記入していただくなど、業務利用の必要性がある。

２．センシティブ情報の取得
損害保険会社等は、金融庁ガイドライン第６条第１項各号に掲げる場合を除き、センシティブ情報の取得、利用又は、第三者提供を行わないものとする。例えば、本人確認のために運転免許証や住民票の提出を受けた場合、本人特定事項以外にセンシティブ情報（例えば本籍地）があるときは、当該情報を塗りつぶして保管する等、取得に際して適切な対応を行うものとする。保険業の適切な業務運営を確保する必要があるときには、本人の同意があることを前提に、かつ、業務上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用、又は第三者提供することが金融庁ガイドラインで認められている。
損害保険会社等は、この指針第６条第１項第１号に該当する場合において、センシティブ情報を第三者から取得するときは、①原取得者が本人との間で第三者提供の要件を満たしていることを確認するか、②（原取得者とは別に）本人の同意を得る、のいずれかを行うこととする。保険業の適切な業務運営を確保する必要がある場合には、反社会的勢力に関する情報の収集および交換を行う場合（例えば、いわゆる総会屋及び暴力団の違法行為に関する情報の収集および交換）が含まれる。
この指針第６条第１項第２号には、例えば次のような場合がある。
例：死亡保険金受取人の確認のため、戸籍謄本に記載の本籍地情報を取得、利用又は第三者提供する場合
この指針第６条第１項第３号には、例えば次のような場合がある。
例：契約者情報や勤務先情報として、政治・宗教等の団体名を取得、利用又は第三者提供する場合

＜参考条文＞
◆金融庁ガイドライン第６条（機微（センシティブ）情報について）
１　金融分野における個人情報取扱事業者は、政治的見解、信教（宗教、思想及び信条をいう。）、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活、並びに犯罪歴に関する情報（以下「機微（センシティブ）情報」という。）については、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用又は第三者提供を行わないこととする。
①　法令等に基づく場合
②　人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合
③　公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のため特に必要がある場合
④　国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合
⑤　源泉徴収事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体若しくは労働組合への所属若しくは加盟に関する従業員等の機微（センシティブ）情報を取得し、利用し、又は第三者提供する場合
⑥　相続手続による権利義務の移転等の遂行に必要な限りにおいて、機微（センシティブ）情報を取得、利用又は第三者提供する場合
⑦　保険業その他金融分野の事業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で機微（センシティブ）情報を取得し、利用し、又は第三者提供する場合
⑧　機微（センシティブ）情報に該当する生体認証情報を本人の同意に基づき、本人確認に用いる場合
２　金融分野における個人情報取扱事業者は、機微（センシティブ）情報を、前項に掲げる場合に取得し、利用し、又は第三者提供する場合には、同項に掲げる事由を逸脱した取得、利用又は第三者提供を行うことのないよう、特に慎重に取扱うこととする。

（個人データの安全管理措置）

第 11 条　損害保険会社等は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のため、個人データの取得・利用・保管等の各段階に応じた「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」及び「技術的安全管理措置」を含む、必要かつ適切な措置を講じなければならない。

当該措置は、個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、個人データの取扱状況及び個人データを記録した媒体の性質等に起因するリスクに応じたものとする。

２　本条における「組織的安全管理措置」とは、個人データの安全管理措置について従業者の責任と権限を明確に定め、安全管理に係る基本方針・取扱規程等を整備・運用し、その実施状況の点検・監査を行うこと等の、個人情報取扱事業者の実施体制整備及び実施措置をいう。

３　本条における「人的安全管理措置」とは、従業者との個人データの非開示契約等の締結及び従業者に対する教育・訓練等を実施し、個人データの安全管理が図られるよう従業者を監督することをいう。

４　本条における「技術的安全管理措置」とは、個人データ及びそれを取り扱う情報システムへのアクセス制御、情報システムの監視等、個人データの安全管理に関する技術的な措置をいう。

５　損害保険会社等は、個人データの安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備として、以下の「組織的安全管理措置」を講じなければならない。

（組織的安全管理措置）

⑴　規程等の整備

①個人データの安全管理に係る基本方針の整備
②個人データの安全管理に係る取扱規程の整備
③個人データの取扱状況の点検・監査に係る規程の整備
④外部委託に係る規程の整備

⑵　各管理段階における安全管理に係る取扱規程

①取得・入力段階における取扱規程
②利用・加工段階における取扱規程
③保管・保存段階における取扱規程
④移送・通信段階における取扱規程
⑤消去・廃棄段階における取扱規程
⑥漏えい事案等への対応の段階における取扱規程

６　損害保険会社等は、個人データの安全管理に係る実施体制の整備として、以下の「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」、及び「技術的安全管理措置」を講じなければならない。

（組織的安全管理措置）

①個人データの管理責任者等の設置
②就業規則等における安全管理措置の整備
③個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用
④個人データの取扱状況を確認できる手段の整備
⑤個人データの取扱状況の点検・監査体制の整備と実施
⑥漏えい事案等に対応する体制の整備

（人的安全管理措置）

①従業者との個人データの非開示契約等の締結
②従業者の役割・責任の明確化
③従業者への安全管理措置の周知徹底、教育及び訓練
④従業者による個人データの管理手続きの遵守状況の確認

（技術的安全管理措置）

①個人データの利用者の識別及び認証
②個人データの管理区分の設定及びアクセス制御
③個人データへのアクセス権限の管理
④個人データの漏えい・き損等防止策
⑤個人データへのアクセスの記録及び分析
⑥個人データを取り扱う情報システムの稼働状況の記録及び分析
⑦個人データを取り扱う情報システムの監視及び監査

７　損害保険会社等は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託するときは、委託先の選定の基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認し、委託後の業務遂行状況を監視し、事故発生時の責任関係を明確にするなど、委託先に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。当該監督は、個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、委託する事業の規模及び性質並びに個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じたものとする。なお、二段階以上の委託が行われた場合には、委託先の事業者が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについても監督を行わなければならない。

８　損害保険会社等は、その事業の遂行に際して取り扱う個人データの漏えい事案等の事故が生じたときは、本人への通知及び当局への報告を行うとともに、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の必要性がある場合には、事実関係等を公表しなければならない。

＜参考事項＞

本条は個人番号及び特定個人情報を除く個人データの安全管理措置にかかる規定である。個人番号及び特定個人情報の安全管理措置にかかる規定は次条に定める。

１．損害保険会社等が講ずべき安全管理措置

損害保険会社等が、その取り扱う個人データに係る安全管理措置として講ずべき具体的内容については、金融庁実務指針を踏まえ、別途定める損保安全管理実務指針によるものとする。

２．委託先（損保代理店以外）の監督

金融庁ガイドライン、実務指針および監督指針等を踏まえ、すべての損害保険会社等は、委託先等における顧客等に関する情報管理について適切な取扱いを確保するものとする。

⑴ 委託先の選定の基準

保険会社の経営の合理性の観点からみて十分なレベルのサービスの提供を行い得るか、契約に沿ったサービス提供や損害等負担が確保できる財務・経営内容か、保険会社のレピュテーション等の観点から問題ないか等の観点から、委託先の選定を行っているか。

⑵ 委託先の情報管理体制の確認

委託先における目的外使用の禁止も含めて顧客情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課されているか。

⑶ 委託業務の遂行状況の監視

契約内容は、委託業務の内容等に応じ、例えば、保険会社が委託業務及びそれに関する委託先の経営状況に関して委託先より受ける報告の内容について明確に示されるなど十分な内容となっているか。

委託業務に関する責任者の設置、モニタリング、検証態勢（委託契約において保険会社が委託先に対して事務処理の適切性に係る検証を行うことができる旨の規定を盛り込む等の対応を含む）等の社内管理態勢が整備されているか。

保険会社において、委託業務についても監査の対象となっているか。

⑷ 事故発生時の責任体制の明確化

契約内容は、委託業務の内容等に応じ、例えば、委託契約に沿ってサービスが提供されない場合における委託先の責務及び委託に関連して発生するおそれのある損害の負担の関係（必要に応じて担保提供等の損害負担の履行確保等の対応を含む）について明確に示されるなど十分な内容となっているか。

委託業務の履行状況等に関し委託先から保険会社への定期的レポートに加え、必要に応じ適切な情報が迅速に得られる態勢となっているか。

⑸ 漏えい事案等の事故への対応

損害保険会社等は、個人情報の漏えい事案等の事故の発生に備えて、この指針第 11 条第 1 項に掲げる社内責任体制を整備するほか、実際に事故が生じたときは、本人への連絡及び関係当局への報告を行うとともに、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、事実関係等を公表するものとする。ただし、公表することにより模倣行為を誘発したり、プライバシーを侵害する等の懸念があり、公表が適当でないと判断される場合は、この限りではない。

＜参考条文＞

◆保護法第20条（安全管理措置）

個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

◆保護法第21条（従業者の監督）

個人情報取扱事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

◆保護法第22条（委託先の監督）

個人情報取扱事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

◆金融庁ガイドライン第９条（データ内容の正確性の確保）

金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 19 条に従い、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

このため、事業者は、預金者又は保険契約者等の個人データの保存期間については契約終了後一定期間内とする等、保有個人データの利用目的に応じ保存期間を定め、当該期間経過後の保有個人データを消去することとする。ただし、法令等に基づく保存期間の定めがある場合には、この限りでない

◆金融庁ガイドライン第 10 条（安全管理措置）

１　金融分野における個人情報取扱事業者は、その取扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のため、安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備及び安全管理措置に係る実施体制の整備等の必要かつ適切な措置を講じなければならない。必要かつ適切な措置は、個人データの取得・利用・保管等の各段階に応じた「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」及び「技術的安全管理措置」を含むものでなければならない。

当該措置は、個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質、個人データの取扱状況及び個人データを記録した媒体の性質等に起因するリスクに応じたものとする。

例えば、不特定多数者が書店で随時に購入可能な名簿で、事業者において全く加工をしていないものについては、個人の権利利益を侵害するおそれは低いと考えられることから、それを処分するために文書細断機等による処理を行わずに廃棄し、又は廃品回収に出したとしても、事業者の安全管理措置の義務違反にはならない。

2　この条における「組織的安全管理措置」とは、個人データの安全管理措置について従業者（法第 21 条参照）の責任と権限を明確に定め、安全管理に関する規程等を整備・運用し、その実施状況の点検・監査を行うこと等の、個人情報取扱事業者の体制整備及び実施措置をいう。

3　この条における「人的安全管理措置」とは、従業者との個人データの非開示契約等の締結及び従業者に対する教育・訓練等を実施し、個人データの安全管理が図られるよう従業者を監督することをいう。

4　この条における「技術的安全管理措置」とは、個人データ及びそれを取扱う情報システムへのアクセス制御、情報システムの監視等、個人データの安全管理に関する技術的な措置をいう。

5　金融分野における個人情報取扱事業者は、個人データの安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備として、以下の「組織的安全管理措置」を講じなければならない。

（組織的安全管理措置）

（１）規程等の整備

①　個人データの安全管理に係る基本方針の整備

②　個人データの安全管理に係る取扱規程の整備

③　個人データの取扱状況の点検・監査に係る規程の整備

④　外部委託に係る規程の整備

（２）各管理段階における安全管理に係る取扱規程

①　取得・入力段階における取扱規程

②　利用・加工段階における取扱規程

③　保管・保存段階における取扱規程

④　移送・送信段階における取扱規程

⑤　消去・廃棄段階における取扱規程

⑥　漏えい事案等への対応の段階における取扱規程

6　金融分野における個人情報取扱事業者は、個人データの安全管理に係る実施体制の整備として、以下の「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」及び「技術的安全管理措置」を講じなければならない。

（組織的安全管理措置）

①　個人データの管理責任者等の設置

②　就業規則等における安全管理措置の整備

③　個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用

④　個人データの取扱状況を確認できる手段の整備

⑤　個人データの取扱状況の点検・監査体制の整備と実施

⑥　漏えい事案等に対応する体制の整備

（人的安全管理措置）

①　従業者との個人データの非開示契約等の締結

②　従業者の役割・責任等の明確化

③　従業者への安全管理措置の周知徹底、教育及び訓練

④　従業者による個人データ管理手続きの遵守状況の確認

（技術的安全管理措置）

①　個人データの利用者の識別及び認証

②　個人データの管理区分の設定及びアクセス制御

③　個人データへのアクセス権限の管理

④　個人データの漏えい・き損等防止策

⑤　個人データへのアクセスの記録及び分析

⑥　個人データを取扱う情報システムの稼働状況の記録及び分析

⑦　個人データを取扱う情報システムの監視及び監査

◆金融庁ガイドライン第 11 条（従業者の監督）

1　金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 21 条に従い、個人データの安全管理が図られるよう、適切な内部管理体制を構築し、その従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

当該監督は、個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じたものとする。

2　この条における「従業者」とは、個人情報取扱事業者の組織内にあって直接又は間接に事業者の指揮監督を受けて事業者の業務に従事している者をいい、雇用関係にある従業者（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、事業者との間の雇用関係にない者（取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等）も含まれる。

3　金融分野における個人情報取扱事業者は、以下の体制整備等により、従業者に対し「必要かつ適切な監督」を行わなければならない。

①　従業者が、在職中及びその職を退いた後において、その業務に関して知り得た個人データを第三者に知らせ、又

は利用目的外に使用しないことを内容とする契約等を採用時等に締結すること。

② 個人データの適正な取扱いのための取扱規程の策定を通じた従業者の役割・責任の明確化及び従業者への安全管理義務の周知徹底、教育及び訓練を行うこと。

③ 従業者による個人データの持出し等を防ぐため、社内での安全管理措置に定めた事項の遵守状況等の確認及び従業者の個人データ保護に対する点検・監査制度を整備すること。

◆金融庁ガイドライン第 12 条（委託先の監督）

1 金融分野における個人情報取扱事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、法第 22 条に従い、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

当該監督は、個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、委託する事業の規模及び性質並びに個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じたものとする。

2 「委託」には、契約の形態や種類を問わず、金融分野における個人情報取扱事業者が他の者に個人データの取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約の一切を含む。

3 金融分野における個人情報取扱事業者は、個人データを適正に取り扱っていると認められる者を選定し委託するとともに、取扱いを委託した個人データの安全管理措置が図られるよう、個人データの安全管理のための措置を委託先においても確保しなければならない。なお、二段階以上の委託が行われた場合には、委託先の事業者が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについても監督を行わなければならない。

具体的には、金融分野における個人情報取扱事業者は、例えば、以下を実施すること。

① 個人データの安全管理のため、委託先における組織体制の整備及び安全管理に係る基本方針・取扱規程の策定等などの内容を委託先選定の基準に定め、当該基準に従って委託先を選定するとともに、当該基準を定期的に見直さなければならない。

なお、委託先の選定に当たっては、必要に応じて個人データを取扱う場所に赴く又はこれに代わる合理的な方法による確認を行った上で、個人データ管理責任者等が適切に評価することが望ましい。

② 委託者の監督・監査・報告徴収に関する権限、委託先における個人データの漏えい・盗用・改竄及び目的外利用の禁止、再委託に関する条件及び漏えい等が発生した場合の委託先の責任を内容とする安全管理措置を委託契約に盛り込むとともに、定期的に監査を行う等により、定期的又は随時に当該委託契約に定める安全管理措置の遵守状況を確認し、安全管理措置を見直さなければならない。

なお、委託契約に定める安全管理措置等の遵守状況については、個人データ管理責任者等が、当該安全管理措置等の見直しを検討することを含め、適切に評価することが望ましい。

委託先が再委託を行おうとする場合は、委託元は委託を行う場合と同様、再委託の相手方、再委託する業務内容及び再委託先の個人データの取扱方法等について、委託先に事前報告又は承認手続を求める。直接又は委託先を通じて定期的に監査を実施する等により、委託先が再委託先に対して本条の委託先の監督を適切に果たすこと、再委託先が法第 20 条に基づく安全管理措置を講ずることを十分に確認することが望ましい。再委託先が再々委託を行う場合以降も、再委託を行う場合と同様とする。

◆金融庁ガイドライン第 22 条（漏えい事案等への対応）

1 金融分野における個人情報取扱事業者は、個人情報の漏えい事案等の事故が発生した場合には、監督当局に直ちに報告することとする。

2 金融分野における個人情報取扱事業者は、個人情報の漏えい事案等の事故が発生した場合には、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、漏えい事案等の事実関係及び再発防止策等を早急に公表することとする。

3 金融分野における個人情報取扱事業者は、個人情報の漏えい事案等の事故が発生した場合には、漏えい事案等の対象となった本人に速やかに漏えい事案等の事実関係等の通知を行うこととする。

◆金融庁実務指針

２－６－１ 金融分野における個人情報取扱事業者は、１－２③（注：各管理段階において個人データの安全管理上必要とされる手続き）又は６－６－１（注：漏えい事案等への対応の段階における取扱規程において掲げる事項として自社内外への報告に関する手続き）に基づき、自社内外への報告体制を整備するとともに、漏えい事案等が発生した場合には、次に掲げる事項を実施しなければならない。

① 監督当局等への報告

② 本人への通知等

③ 二次被害の防止・類似事案の発生回避等の観点からの漏えい事案等の事実関係及び再発防止策等の早急な公表

（特定個人情報に関する安全管理措置）
第 12 条　損害保険会社等は、個人番号及び特定個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止等、個人番号及び特定個人情報の管理のために、必要かつ適切な安全管理措置を講じなければならない。
２　従業者に個人番号及び特定個人情報を取り扱わせるに当たっては、個人番号及び特定個人情報の安全管理措置が適切に講じられるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
３　損害保険会社等は、金融ガイドライン及び金融実務指針のほか、番号法 12 条及び特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）に定める特定個人情報に関する安全管理措置（事業者編）に基づき、必要かつ適切な安全管理措置を講じなければならない。
４　損害保険会社等は、個人番号関係事務の全部または一部を委託するときは、番号法に基づき損害保険会社等自らが果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられるよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。二段階以降の委託を行う場合の再委託先等に対する点検においても番号法第 10 条を踏まえた監督を行うものとする。

＜参考条文＞
◆番号法第 10 条（再委託）
１　個人番号利用事務又は個人番号関係事務（以下「個人番号利用事務等」という。）の全部又は一部の委託を受けた者は、当該個人番号利用事務等の委託をした者の許諾を得た場合に限り、その全部又は一部の再委託をすることができる。
２　前項の規定により個人番号利用事務等の全部又は一部の再委託を受けた者は、個人番号利用事務等の全部又は一部の委託を受けた者とみなして、第２条第 12 項及び第 13 項、前条第１項から第３項まで並びに前項の規定を適用する。

◆番号法第 11 条（委託先の監督）
個人番号利用事務等の全部又は一部の委託をする者は、当該委託に係る個人番号利用事務等において取り扱う特定個人情報の安全管理が図られるよう、当該委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

◆番号法第 12 条（個人番号利用事務実施者等の責務）
個人番号利用事務実施者及び個人番号関係事務実施者（以下「個人番号利用事務等実施者」という。）は、個人番号の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人番号の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

◆番号法第 33 条（個人情報取扱事業者でない個人番号取扱事業者が保有する特定個人情報の保護）
個人番号取扱事業者は、その取り扱う特定個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の特定個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

◆番号法第 34 条（個人情報取扱事業者でない個人番号取扱事業者が保有する特定個人情報の保護）
個人番号取扱事業者は、その従業者に特定個人情報を取り扱わせるに当たっては、当該特定個人情報の安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

◆保護法第 20 条（安全管理措置）
個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

◆保護法第 21 条（従業者の監督）
個人情報取扱事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

◆特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）第４－２－（２） 安全管理措置
●安全管理措置（番号法第 12 条、第 33 条、第 34 条、個人情報保護法第 20 条、第 21 条）
個人番号関係事務実施者又は個人番号利用事務実施者である事業者は、個人番号及び特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）の漏えい、滅失又は毀損の防止等、特定個人情報等の管理のために、必要かつ適切な安全管理措置を講じなければならない。
また、従業者（注）に特定個人情報等を取り扱わせるに当たっては、特定個人情報等の安全管理措置が適切に講じられるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
（注）「従業者」とは、事業者の組織内にあって直接間接に事業者の指揮監督を受けて事業者の業務に従事している者をいう。具体的には、従業員のほか、取締役、監査役、理事、監事、派遣社員等を含む。

※ 安全管理措置の具体的な内容については、「（別添）特定個人情報に関する安全管理措置（事業者編）」を参照のこと。

（損害保険代理店に対する指導・監督）

第 13 条　損害保険会社は、その損害保険業に係る個人情報を損害保険代理店が取得し、又は利用する際にこの指針に準じた取扱いがなされるよう、当該代理店に対して安全管理の確保を含む必要かつ適切な監督を行うものとする。

２　損害保険会社は、損害保険代理店が個人情報の利用目的を通知、公表又は明示するときは、損害保険会社の利用目的との誤認が生じないよう、当該代理店に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

＜参考事項＞

１．損保代理店の取得・利用・安全管理措置

損害保険契約に係る個人情報の取得（保険契約の締結等）又は利用（所属保険会社が取り扱う当該契約以外の商品及びサービスの案内及び提供等）は、殆どの場合、損保代理店を介して行われるため、損保代理店の管理下にある個人情報に係る安全管理措置を含め、この指針第３条、第５条及び第 11 条の規定は、損保代理店が損害保険契約に係る個人情報を取り扱う場合について準用される必要がある。なお、この指針第３条、第５条及び第 11 条を満たしたうえで、それを超える安全管理措置については、当該代理店の営業規模やシステム化の状況、取り扱う個人情報の量等を勘案して、損害保険会社が講ずべきものと異なる部分が生じ得る。

２．損保代理店の利用目的

複数の損害保険会社に所属する乗合代理店は、１の損害保険会社が引き受けた損害保険契約に係る個人情報を、他の損害保険会社が取り扱う損害保険契約等をお勧めするために利用することがあり、また、損害保険代理業以外の業務を営む兼業代理店は、損害保険契約に係る個人情報を、その営む他の業務に係る商品及びサービスをお勧めするために利用することがある。乗合代理店又は兼業代理店は、個人情報取扱事業者に該当する場合であって、上述のような利用実態があるときは、自らの利用目的を通知し、公表し、又は明示する必要がある。この場合においては、損害保険会社は、損害保険会社の利用目的と損保代理店の利用目的との間で誤認が生じないよう、必要かつ適切な監督を行う必要がある。

＜参照条文＞

◆金融庁ガイドライン第１条（目的）

３　金融分野において個人情報データベース等を事業の用に供している者のうち、法第２条第３項第５号の規定により「個人情報取扱事業者」から除かれる者においても、本ガイドラインの遵守に努めるものとする。

（本人からの求めに応じる手続）
第 14 条　損害保険会社等は、保護法第24条第１項各号に掲げる事項を公表するものとする。
２　損害保険会社等は、保険契約者等から自らの保険契約の内容又は保険事故の処理状況等に係る照会を受けたときは、保護法第 25 条に定める手続によることを要しない。ただし、当該保険契約者等が同条第１項の規定によることを明示するときは、この限りでない。
３　損害保険会社等は、本人から保護法第24条第２項、第25条第１項、第26条第１項又は第27条第１項若しくは第２項の規定による求めを受けたときは、各条項に定める適用除外要件に該当する場合を除き、各条項に沿った適切な対応を行うものとする。
４　損害保険会社等は、保護法第28条の通知をするときは、本人に対して、判断の根拠及び根拠となる事実を示すなど、その理由の説明を付すものとする。

＜参考事項＞
１．保有個人データに関する事項の公表
保護法は、個人情報取扱事業者が保有個人データに関する事項を「本人の知り得る状態に置く」ことを義務づけている（保護法第24条第１項）。損害保険会社等は、当該事項の周知方法として、ホームページでの掲載など適切な継続性のある方法による公表とする。
保護法第２条第５項に基づく政令第３条各号に掲げる場合及び政令第４条に定める期間以内に消去することとなるもの（「保有個人データ」に該当しない場合）とは、例えば次のような場合である。
①本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの
例：癌などの罹患の事実など、本人に重大な精神的苦痛を与え、心身状況に悪影響を与える恐れがあるもの
②違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの
③国の安全が害されるおそれ等があるもの
④犯罪の予防、鎮圧又は捜査等に支障がおよぶおそれがあるもの
例：警察からの照会記録
⑤６か月以内に消去することとなるもの

２．契約内容・事故処理状況に係る照会の特例
保険契約者等の関係者から契約内容や事故処理状況の照会を受けたときは、保護法上の開示請求手続とは別に、従来どおり対応することとする。ただし、当該関係者から保護法上の開示請求手続による旨の意思表示があったときは、その意思に沿った対応を行う。

３．保護法上の開示等請求
保護法上の開示等請求を受けたときは、法定要件に沿った適切な対応を行う。
本人から求められた措置の全部若しくは一部をとらない旨を通知する場合又は本人から求められた措置と異なる措置をとる場合は、本人に対し、判断の根拠及び根拠となる事実を示すなど、その理由の説明を付して通知する。

４．開示等拒否理由
保護法第 25 条第１項各号に掲げる場合（保有個人データの全部又は一部を開示しないことができる場合）とは、例えば次のような場合である。
⑴ 本人の権利利益を侵害するおそれがある場合（第１号）
例：病名等を開示することにより本人の心身状況を悪化させるおそれがある場合
例：契約者等との守秘義務違反とされる場合（守秘義務違反とされるかは個別当事者毎にみる）
⑵ 個人情報取扱事業者の業務に支障を及ぼすおそれがある場合（第２号）
例：保険引受判断に係る情報を開示することにより保険引受業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
例：データの検索に著しく困難を要する場合
例：成約見込など、顧客に関する営業上の評価情報であって、本人に開示した場合、顧客との信頼関係に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
例：債務者区分等、債務者に対する評価情報であって、本人に開示した場合、債務者との信頼関係に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
例：与信審査内容等の個人情報取扱事業者が付加した情報の開示請求を受けた場合
例：保有個人データを開示することにより評価・試験等の適正な実施が妨げられる場合
例：企業秘密が明らかになるおそれがある場合
なお、開示すべき保有個人データの量が多いことのみでは該当しない。

⑶ 他の法令に違反する場合（第３号）
例：犯罪収益移転防止法第９条第２項（顧客への届出事実の漏えい）に該当する場合

５．開示等請求手続
損害保険会社等各社が、保護法の規定に沿って、その実情に応じた開示等請求手続（手数料を含む）を設定する。

＜参考条文＞

◆保護法第 24 条（保有個人データに関する事項の公表等）

１　個人情報取扱事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。

一　当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称

二　すべての保有個人データの利用目的（第 18 条第 4 項第 1 号から第 3 号までに該当する場合を除く。）

三　次項、次条第 1 項、第 26 条第 1 項又は第 27 条第 1 項若しくは第 2 項の規定による求めに応じる手続（第 30 条第 2 項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。）

四　前３号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として政令で定めるもの

２　個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

一　前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合

二　第 18 条第 4 項第 1 号から第 3 号までに該当する場合

◆政令第５条（保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項）

法第 24 条第１項第４号の政令で定めるものは、次の掲げるものとする。

一　当該個人情報取扱事業者が行う保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先

二　当該個人情報取扱事業者が認定個人情報保護団体の対象事業者である場合にあっては、当該認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先

◆金融庁ガイドライン第 14 条（保有個人データに関する事項の公表等）

金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 24 条に従い、保有個人データに関し、利用目的、開示等の手続等の同条第１項各号に掲げる事項を本人の知り得る状態に置かなければならない。

「本人の知り得る状態」とは、本人が知ろうと思えば知ることができる状態をいい、事業者の金融商品の販売方法等の事業の態様に応じて適切な方法による必要があり、継続的な公表として、例えば、第 23 条に定める「個人情報保護宣言」と一体としてインターネットのホームページでの常時掲載を行うこと、又は事務所の窓口等での常時掲示・備付けを行うことが考えられる。

なお、利用目的に第三者提供が含まれる場合には、法第 24 条第１項第２号に定める「すべての保有個人データの利用目的」の内容として、その旨を記載しなければならない。

◆保護法第２条（定義）

（中略）

５　この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるもの又は一年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

◆政令第３条　（保有個人データから除外されるもの）

法第２条第５項 の政令で定めるものは、次に掲げるものとする。

一　当該個人データの存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの

二　当該個人データの存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの

三　当該個人データの存否が明らかになることにより、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの

四　当該個人データの存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共の安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの

◆政令第４条　（保有個人データから除外されるものの消去までの期間）

法第２条第５項 の政令で定める期間は、６月とする。

◆保護法第 25 条（開示）

１　個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示（当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

一　本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

二　当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

三　他の法令に違反することとなる場合

◆政令第６条（個人情報取扱事業者が保有個人データを開示する方法）

法第 25 条第１項の政令で定める方法は、書面の交付による方法（開示の求めを行った者が同意した方法があるときは、当該方法）とする。

◆金融庁ガイドライン第 15 条（開示）

金融分野における個人情報取扱事業者は、法第25条に従い、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法（開示の求めを行った者が同意した方法があるときは、当該方法）により、遅滞なく、保有個人データを開示しなければならない。ただし、同条第１項各号に従い、次のいずれかに該当する場合には、その全部又は一部を開示しないことができる。

① 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

② 当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

（例）

・与信審査内容等の個人情報取扱事業者が付加した情報の開示請求を受けた場合

・保有個人データを開示することにより評価・試験等の適正な実施が妨げられる場合

・企業秘密が明らかになるおそれがある場合

なお、開示すべき保有個人データの量が多いことのみでは②に該当しない。

③ 他の法令に違反することとなる場合

（例）

・犯罪収益移転防止法第９条第２項（顧客への届出事実の漏えい）

金融分野における個人情報取扱事業者が法第25条第１項各号の規定に基づき、求められた保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。また、その決定の理由について、根拠とした法の条文及び判断の基準となる事実を示して遅滞なく説明を行うこととする。

◆保護法第26条（訂正等）

１ 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除（以下この条において「訂正等」という。）を求められた場合には、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手続が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。

◆金融庁ガイドライン第16条（訂正等）

金融分野における個人情報取扱事業者は、法第26条に従い、本人から、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）を求められた場合には、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく、事実の確認等の必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。

訂正等を行った場合、又は訂正等を行わないこととした場合は、本人に対し、遅滞なく、その旨（訂正等を行った場合は、その内容を含む。）を通知しなければならない。

なお、個人情報取扱事業者が訂正等を行わない場合は、訂正等を行わない根拠及びその根拠となる事実を示し、その理由を説明することとする。

◆保護法第27条（利用停止等）

１ 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第16条の規定に違反して取り扱われているという理由又は第17条の規定に違反して取得されたものであるという理由によって、当該保有個人データの利用の停止又は消去（以下この条において「利用停止等」という。）を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等を行わなければならない。ただし、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

２ 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第23条第１項の規定に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者への提供の停止を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該保有個人データの第三者への提供を停止しなければならない。ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

３ 金融分野における個人情報取扱事業者は、法第27条第１項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は同条第２項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨（本人から求められた措置と異なる措置を行う場合にはその措置内容を含む）を通知しなければならない。

◆金融庁ガイドライン第17条（利用停止等）

１ 金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 27 条第１項に従い、本人から、当該本人が識別される保有個人データが法第16条の規定に違反して取り扱われているという理由又は法第17条の規定に違反して取得されたものであるという理由によって、当該保有個人データの利用の停止又は消去（以下この条において「利用停止等」という。）を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等を行わなければならない。ただし、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

２ 金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 27 条第２項に従い、本人から、当該本人が識別される保有個人データが法第23条第１項の規定に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者への提供の停止を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該保有個人データの第三者への提供を停止し

なければならない。ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

３　金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 27 条第１項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき又は同条第２項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨（本人から求められた措置と異なる措置を行う場合には、その措置内容を含む。）を通知しなければならない。

◆保護法第 28 条（理由の説明）

個人情報取扱事業者は、第 24 条第３項、第 25 条第２項、第 26 条第２項又は前条第３項の規定により、本人から求められた措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、その理由を説明するよう努めなければならない。

◆金融庁ガイドライン第 18 条（理由の説明）

金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 24 条第３項、法第 25 条第２項、法第 26 条第２項又は法第 27 条第３項の規定により、本人から求められた措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、措置をとらないこととし、又は異なる措置をとることとした判断の根拠及び根拠となる事実を示し、その理由を説明することとする。

◆保護法第 29 条（開示等の求めに応じる手続）

１　個人情報取扱事業者は、第 24 条第２項、第 25 条第１項、第 26 条第１項又は第 27 条第１項若しくは第２項の規定による求め（以下この条において「開示等の求め」という。）に関し、政令で定めるところにより、その求めを受け付ける方法を定めることができる。この場合において、本人は、当該方法に従って、開示等の求めを行わなければならない。

２　個人情報取扱事業者は、本人に対し、開示等の求めに関し、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができる。この場合において、個人情報取扱事業者は、本人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便を考慮した適切な措置をとらなければならない。

３　開示等の求めは、政令で定めるところにより、代理人によってすることができる。

４　個人情報取扱事業者は、前三項の規定に基づき開示等の求めに応じる手続を定めるに当たっては、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

◆金融庁ガイドライン第 19 条（開示等の求めに応じる手続）

１　金融分野における個人情報取扱事業者は、法第２９条に従い、開示等の求めを受け付ける方法を定めた場合には、第 23 条に定める「個人情報保護宣言」と一体としてインターネットのホームページでの常時掲載や事務所の窓口等での掲示・備付けを行うこととする。

２　法第 29 条第３項、施行令第７条第３号に基づき、開示等の求めをする者が本人又は施行令第８条に規定する代理人であることの確認の方法を定めるに当たっては、十分かつ適切な確認手続とするよう留意することとする。

　なお、施行令第８条第２号の代理人による開示等の求めに対して、事業者が本人にのみ直接開示等することは妨げられない。

◆保護法第 30 条（手数料）

１　個人情報取扱事業者は、第 24 条第２項の規定による利用目的の通知又は第 25 条第１項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができる。

２　個人情報取扱事業者は、前項の規定により手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

◆金融庁ガイドライン第 20 条（手数料）

金融分野における個人情報取扱事業者は、法第 30 条に従い、手数料を徴収する場合には、同様の内容の開示等手続の平均的実費の予測に基づき、合理的な手数料額を算定する等の方法により、実費を勘案して合理的であると認められる範囲において手数料の額を定めなければならない。

（苦情処理）
第 15 条　損害保険会社等は、個人情報、個人番号及び特定個人情報の取扱いに関する苦情を適切かつ迅速に処理するものとする。
２　損害保険会社等は、前項の目的を達成するため、前条第１項の規定により苦情の申出先を公表するほか、苦情処理手順を策定するなど必要な社内体制を整備するものとする。

＜参考事項＞
苦情処理
損害保険会社等は、保護法第 31 条に定める努力義務ではなく、この指針に基づく義務として苦情処理の適切かつ迅速な遂行を行うものとする。

＜参考条文＞
◆保護法第31条（個人情報取扱事業者による苦情の処理）
１　個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。
２　個人情報取扱事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制の整備に努めなければならない。

◆金融庁ガイドライン第 21 条（個人情報取扱事業者による苦情の処理）
１　金融分野における個人情報取扱事業者は、保護法第 31 条に従い、個人情報の取扱いに関する苦情を受けたときは、その内容について調査し、合理的な期間内に、適切かつ迅速に処理するよう努めなければならない。
２　金融分野における個人情報取扱事業者は、苦情処理手順の策定、苦情受付窓口の設置、苦情処理に当たる従業者への十分な教育・研修など、苦情処理を適切かつ迅速に行うために必要な体制の整備に努めなければならない。

（本協会の役割）
第 16 条　本協会は、保護法第37条第１項の認定を受けて、同項各号の業務を行うものとする。
２　本協会は、損害保険会社等がこの指針を遵守していないと認めるときは、当該損害保険会社等に対して必要な指導、勧告その他の措置を行うものとする。
３　本協会は、社会情勢や国民意識の変化、損害保険業を巡る環境の変化等に応じて、この指針を見直すものとする。

＜参考事項＞
本協会の役割
本協会は、認定個人情報保護団体となり、苦情処理、情報提供その他の法定業務を行う。

本協会の権限
本協会は、この指針の遵守を確保するため、損害保険会社等がこの指針を遵守していないと認めるときは、必要な指導又は勧告を行うものとする。

指針の見直し
本協会は、個人情報保護に係る社会環境の変化に応じ、また、損害保険会社等における漏えい事案等の事故につき情報収集、原因分析等を行い、必要に応じて指針を見直すこととする。

＜参考条文＞
◆保護法第37条（認定）
１　個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的として次に掲げる業務を行おうとする法人（法人でない団体で代表者又は管理者の定めのあるものを含む。次条第３号ロにおいて同じ。）は、主務大臣の認定を受けることができる。
一　業務の対象となる個人情報取扱事業者（以下「対象事業者」という。）の個人情報の取扱いに関する第42条の規定による苦情の処理
二　個人情報の適正な取扱いの確保に寄与する事項についての対象事業者に対する情報の提供
三　前２号に掲げるもののほか、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な業務

◆保護法第41条（対象事業者）
１　認定個人情報保護団体は、当該認定個人情報保護団体の構成員である個人情報取扱事業者又は認定業務の対象となることについて同意を得た個人情報取扱事業者を対象事業者としなければならない。
２　認定個人情報保護団体は、対象事業者の氏名又は名称を公表しなければならない。

◆保護法第42条（苦情の処理）
１　認定個人情報保護団体は、本人等から対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情について解決の申し出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該対象事業者に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な解決を求めなければならない。
２　認定個人情報保護団体は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該対象事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。
３　対象事業者は、認定個人情報保護団体から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

◆保護法第 43 条（個人情報保護指針）
１　認定個人情報保護団体は、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保のために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事項に関し、この法律の規定の趣旨に沿った指針（以下「個人情報保護指針」という。）を作成し、公表するよう努めなければならない。
２　認定個人情報保護団体は、前項の規定により個人情報保護指針を公表したときは、対象事業者に対し、当該個人情報保護指針を遵守させるため必要な指導、勧告その他の措置をとるよう努めなければならない。

◆保護法第44条（目的外利用の禁止）
認定個人情報保護団体は、認定業務の実施に際して知り得た情報を認定業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

以　上