

2007年6月29日

平成18年度（2006年度）

## 認定業務に関する実施報告

[認定個人情報保護団体]

社団法人 日本損害保険協会

損保協会では、個人情報の保護に関する法律第 37 条の規定に基づき、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的として、2006 年度は以下の業務を実施した。

### 1．対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情の処理

認定個人情報保護団体業務規則（以下「業務規則」という。）第 2 条第 1 号の規定に基づき、本人等から損保協会に対して解決の申し出が行われた対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情の処理を行った。

苦情件数：30 件、相談件数：55 件 概要は別添資料参照

### 2．対象事業者に対する情報提供

業務規則第 2 条第 2 号の規定に基づき、対象事業者の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情報提供等を行った。

#### （1）情報の提供

行政からの情報、マスコミ掲載情報、国民生活センターの公表情報などについて、情報提供を行った。（随時）

#### （2）苦情処理・相談内容等の事例集の提供

認定個人情報保護団体として受け付けた苦情の処理の事例・相談の状況・概要を対象事業者に提供した。（2007 年 6 月）

#### （3）漏えい事案等の報告に係る規定の整備

対象事業者の個人情報漏えい事例を精緻に把握する目的から、「個人情報漏えい事案等報告書」の記載要領を改訂した。（2007 年 2 月）

#### （4）個人情報漏えい事案等に係るアンケート調査の実施

2006 年 3 月に実施したアンケートの集計・分析を行い、2006 年 11 月にフィードバックした。

### 3．個人情報保護指針の協会ホームページによる公表

業務規則第 2 条第 3 号の規定に基づき、「損害保険会社に係る個人情報保護指針（損保指針）」および「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についての実務指針（損保実務指針）」を協会のホームページに常時掲載した。

#### 4. 対象事業者に対する指導・勧告その他の措置

- (1) 対象事業者に対する損保指針を遵守させるための指導・勧告  
業務規則第2条第3号の規定に基づく指導・勧告を行った事例はなかった。
- (2) その他の措置  
業務規則第2条第3号の規定に基づくその他の措置を行った事例はなかった。

#### 5. その他認定業務

業務規則第2条第4号の規定に基づき、その他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以下の業務を行った。

- (1) 対象事業者への研修の実施  
対象事業者の従業員等を対象として、以下の研修を実施した。

開催日： 平成19年2月22日

テーマ： 「個人情報保護法施行後の状況と留意点」

講師： 堀総合法律事務所

弁護士 安田 和弘氏

場所： 損保会館4F会議室

参加者： 約50名

- (2) 認定業務の取組の公表

認定業務の取り組み等について、ホームページへの掲載、そんば情報スクエアでの掲示、支部・自動車保険請求相談センターにおけるチラシの備付け等により前年度同様周知を図った。

- (3) 個人情報保護の各社取組状況の調査

2005年度実施した「個人情報保護の取り組み状況に関するアンケート」について集計結果を分析の上、2006年10月にフィードバックした。

- (4) 個人情報保護の動向に関する調査・研究

個人情報保護に関する社会的な動向に関し、国民生活審議会における検討状況、漏えい事案等の発生状況等について報道資料等により情報収集を行った。(随時)

- (5) 消費者団体等の申入れに対する対応

国民生活センター等の他団体からの申入れに認定団体として対象事業者に対し注意喚起を行った。  
(2件)

- (6) 上記以外の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

個人情報担当者向け説明会の開催(1回)

個人情報の取得・利用の際の留意点についての説明会を実施した。(2007年2月)

## 6. 対象事業者

2007年3月31日現在における対象事業者は、以下の24の事業者である。

あいおい損害保険株式会社	朝日火災海上保険株式会社
共栄火災海上保険株式会社	ジェイアイ傷害火災保険株式会社
スミセイ損害保険株式会社	セコム損害保険株式会社
セゾン自動車火災保険株式会社	ソニー損害保険株式会社
株式会社損害保険ジャパン	そんぼ24損害保険株式会社
大同火災海上保険株式会社	東京海上日動火災保険株式会社
トーア再保険株式会社	日新火災海上保険株式会社
ニッセイ同和損害保険株式会社	日本興亜損害保険株式会社
日本地震再保険株式会社	日立キャピタル損害保険株式会社
富士火災海上保険株式会社	三井住友海上火災保険株式会社
三井ダイレクト損害保険株式会社	明治安田損害保険株式会社
損害保険料率算出機構	損害保険契約者保護機構

## 7. 認定業務の実施体制

認定個人情報保護団体業務規則第6条第3項の規定に基づき、2006年6月15日に開催した第800回理事会において、次のとおり認定業務担当理事の選任を行った。

< 認定業務担当理事 >

損保協会	半田 勝男	(専務理事)
損保協会	吉田 浩二	(常務理事)
損保協会	長谷川 光正	(常務理事)
損保協会	志鎌 敬	(理事)

## 8. 認定業務担当理事会の実施状況

2007年2月8日に認定団体の業務運営に関する重要事項について審議、承認された。審議事項は次のとおり。

開催日	議題
2006年5月31日	認定業務に関する実施報告
2007年2月8日	2007年度事業計画および予算について

以 上

(参考)

## 2007 年度実施計画 (概要)

認定個人情報保護団体・社団法人日本損害保険協会は平成 19 年度の認定業務を以下のとおり計画する。

業務名 (担当部署)	主な業務の内容	計画・予定
<b>苦情処理</b> (そんがいほけん相談室)	<ul style="list-style-type: none"><li>・苦情解決の申し出に対し、相談に応じ必要な助言をし、事情を調査するとともに、対象事業者に内容を通知して迅速な解決を求める。</li><li>・未解決の処理については、適宜苦情処理アドバイザーの意見を聴取して、対応する。</li></ul>	常時
<b>情報提供</b> (総合企画部) (そんがいほけん相談室)	<ul style="list-style-type: none"><li>・「損害保険会社に係る個人情報保護指針」および「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についての実務指針」を随時見直し、常時公表を行う。</li><li>・2006 年度の個人情報の取扱いに関する苦情・相談の対応状況の概要を、「認定業務に関する実施報告」の別紙としてまとめ、公表する。(6 月公表予定)</li></ul>	常時・随時
<b>指導・勧告</b> (総合企画部)	<ul style="list-style-type: none"><li>・対象事業者の個人情報の取扱いが適切でない場合は指導・勧告を行う。</li></ul>	随時
<b>その他業務</b> (総合企画部及びその他の部署)	<ul style="list-style-type: none"><li>・損害保険会社の社員(苦情処理担当者、個人情報担当者)に対して弁護士や大学教授等による研修会を実施する。</li><li>・個人情報に係るニュース等(行政当局の情報も含む)を対象事業者に情報提供する。また、個人情報の動向に関する調査研究を行い、適宜対象事業者に情報提供を行う。</li><li>・その他、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を行う。</li></ul>	随時

## 【別紙：個人情報の取扱いに関する苦情・相談の実施状況】

日本損害保険協会の本部そんがいほけん相談室では、認定個人情報保護団体として、個人情報の取扱いに関する苦情の申立てを受けた場合は、適切かつ迅速に行うこととしています。

2006年度の対応状況は以下のとおりです。

### 1. 苦情の対応状況

2006年度は、別紙のとおり、認定団体として苦情30件を受付けた。

内容は、「第三者提供の制限」に関するものが11件、「従業者の監督」「委託先の監督」「情報の開示」に関するものがそれぞれ3件ずつ、「保険会社による機微情報の取得」に関するものが2件、その他が5件等となっている。

申立人区別に見てみると、交通事故被害者からの申立てが19件、保険契約者・被保険者からの申立てが9件、その他2件となっている。

受付けた苦情については、対象事業者の本社宛に対応を依頼した結果、別紙のとおり、25件が解決しており、2007年3月末時点で未解決のものが5件という結果になった。

なお、2005年度に受け付けた苦情で、2006年3月末時点で未解決であった3件の苦情については、いずれも2006年度内に解決した。

### 2. 主な苦情事例

#### 【第三者提供の制限】

- ・ 保険会社が自分の了解なしに加害者に携帯電話の電話番号を教えてしまった。(交通事故被害者からの申立て)
- ・ 交通事故を目撃したことから事故の当事者Aに連絡先を教えたところ、相手方Bの契約している保険会社から電話が入った。何故、自分の電話番号を知っているのか。(事故の目撃者からの申立て)

#### 【従業者の監督】

- ・ 保険会社から、保険料の口座振替依頼書を再提出するよう依頼があったので理由を質問したら、既提出分は誤ってシュレッダーにかけたかもしれないとのことだった。保険会社はどのような安全管理措置を講じているのか。(保険契約者からの申立て)

#### 【委託先の監督】

- ・ 保険会社が委託している調査会社から「事故の状況を聞きたい」との連絡が入ったが、保険会社から調査委託する旨の事前説明がなかった。(交通事故被害者からの申立て)

#### 【保険会社による機微情報の取得】

- ・ 同意書を提出していないのに、通院先の病院が診療報酬明細書を保険会社に提出していた。(交通事故被害者からの申立て)

### 3. その他

上記のほか、相談を55件受付けた。

以上

2006 年度 苦情処理に関する実績報告（累計）

報告年月日 2007 年 6 月 29 日

1. 2006 年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	30 件
うち解決件数	25 件
うち第三者機関等を用いずに解決	25 件
うち未済件数 ( a )	5 件
うち解決不能件数	0 件

前年度未済件数	3 件
うち本年度未済件数 ( b )	0 件

本年度未済件数 ( a + b )	5 件
-------------------	-----

(2) 受付ツール別件数

電話	29 件
来訪	0 件
郵便等	1 件
F A X	0 件
E メール等	0 件
合計	30 件

(3) 苦情内容内訳

利用目的の特定 ( 法第15条 )	0 件
利用目的による制限 ( 法第16条 )	1 件
適正な取得 ( 法第17条 )	1 件
その他	28 件
従業者の監督 ( 法第21条 )	(3 件)
委託先の監督 ( 法第22条 )	(3 件)
第三者提供の制限 ( 法第23条 )	(11 件)
情報の開示 ( 法第25条 )	(3 件)
情報の訂正等 ( 法第26条 )	(0 件)
情報の利用停止等 ( 法第27条 )	(1 件)
保険会社による機微情報の取得	(2 件)
その他	(5 件)
合計	30 件

2. 上記以外 ( 相談・問合せ等 ) 件数

55 件
------

(注1) 「本年度受付件数」は、「受付ツール別件数の合計」と一致する。

(注2) 「本年度未済件数」は、次年度の「前年度未済件数」と一致する。

(注3) 「苦情内容内訳」は、2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載する。