

2011年6月

平成22年度（2010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

社団法人日本損害保険協会では、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、2010 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：21 件、相談件数：22 件 概要は別紙参照

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

消費者委員会個人情報保護専門調査会など、行政にかかる情報などについて、対象事業者に情報提供を行った。（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。（2010 年 5 月）

（3）個人情報の漏えい事案等に係る集計・分析

対象事業者の個人情報漏えい事案等の報告について集計・分析を行い、対象事業者にフィードバックした。（2010 年 8 月）

3．個人情報保護指針の協会ホームページによる公表

「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」および「保険会社向けの総合的な監督指針」の改正等を踏まえ、「損害保険会社に係る個人情報保護指針（損保指針）」を改定した。（2010 年 10 月）

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）」を損保協会のホームページに掲載した。（常時）

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	テーマ	講師	場所	参加者
2010年 6月29日	カード情報保護対策としての PCI DSS	ビザ・ワールドワイド・ジャ パン株式会社 カントリー・ リスク・ダイレクター 井原亮二氏	東京	約40名
2011年 2月14日	平成22年度監督指針改正等 を踏まえた顧客等に関する情 報管理態勢について	長島・大野・常松法律事務所 梅澤拓弁護士	東京	約40名

(2) 認定業務の取組みの公表

認定業務の取組み等について、損保協会ホームページへの掲載、印刷用PDFファイルの作成等により前年度同様周知を図った。(随時)

(3) 対象事業者の個人情報保護に関する取組み状況の調査・意見交換

対象事業者における顧客等情報の管理態勢等についてアンケートを実施し、各社の回答結果を集約・分析し、フィードバックした。(2011年2月)

個人情報保護に係る各社の取組みや工夫の共有を通じ、業界全体の向上を図る観点から、アンケートの回答結果を踏まえ、好取組み事例の意見交換会を実施した。(2011年3月)

また、対象事業者15社を訪問し、個人情報保護態勢等について、個別面談によるフォローアップを行った。(随時)

(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、消費者委員会の個人情報保護専門調査会に係る動向、漏えい事案等の発生状況等について情報収集を行った。(随時)

(5) 個人情報に係る安全管理措置態勢の点検スキームの集約・フィードバック

対象事業者が定期的実施する個人情報の安全管理措置態勢に係る点検結果を認定個人情報保護団体が集約するスキームに基づき、2010年4月に実施した点検の結果を集約の上、対象事業者にフィードバックした。(2010年6月)

(6) 東日本大震災に関する対応

東日本大震災発生を受け、「被災者の契約にかかる照会時の本人確認について(参考)」を取りまとめ、対象事業者に情報提供した。(2011年3月)

6. 対象事業者

2011年3月31日現在における対象事業者は、以下の28の事業者である。

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	朝日火災海上保険株式会社
アドリック損害保険株式会社	アニコム損害保険株式会社
イーデザイン損害保険株式会社	エイチ・エス損害保険株式会社
SBI損害保険株式会社	au損害保険株式会社
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
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	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、2010年6月17日に開催した第835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	栗山 泰史	(常務理事)
損保協会	志鎌 敬	(常務理事)
損保協会	村田 勝彦	(理事)

8. 認定業務担当理事会の実施状況

以下のとおり認定団体の業務運営に関する重要事項等について審議、承認された。

開催日	議題
2010年4月9日	「第5次中期計画」の進捗管理（「認定個人情報保護団体に関する業務の推進」）について 2009年度事業計画・予算、実施・執行状況（事業名：認定個人情報保護団体）について 2010年度認定個人情報保護団体業務スケジュールについて 認定個人情報保護団体業務細則の改定について
2010年5月24日	2009年度認定業務に関する実施報告について 個人情報保護法の施行状況にかかる調査（平成21年度）への対応について 2009年度事業計画・予算、実施・執行状況（事業名：認定個人情報保護団体）について
2010年8月30日	認定個人情報保護団体関係規則等の改定について 2009年度個人情報漏えい事案の発生状況について
2010年10月14日	2010年度事業計画・予算、実施・執行状況（事業名：認定個人情報保護団体）について 「第5次中期計画」の進捗管理（「認定個人情報保護団体に関する業務の推進」）について
2011年1月17日	2011年度事業計画および予算（案）について 「個人情報の漏えい事案等発生状況」（2010年度上半期）について

以 上

(参考)

2011 年度認定業務実施計画 (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 2011 年度(平成 23 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
苦情処理 (損害保険紛争解決サポートセンター業務グループ)	<ul style="list-style-type: none">・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。・未解決事案の処理については、苦情処理業務に関する規則第 12 条に定める弁護士等の第三者に適宜意見を聴取して、対応する。	常時
情報提供 (総合企画部法務室) (損害保険紛争解決サポートセンター業務グループ)	<ul style="list-style-type: none">・「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。・2010 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)	常時・随時
指導・勧告・ その他の措置 (総合企画部法務室)	<ul style="list-style-type: none">・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・その他の措置を行う。	随時
その他業務 (総合企画部法務室)	<ul style="list-style-type: none">・対象事業者の従業者(苦情処理担当者、個人情報担当者)に対して研修会や好取組み事例にかかる意見交換会等を実施する。・個人情報に係る情報(行政当局の情報も含む)を対象事業者に提供する。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。・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。	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損害保険紛争解決サポートセンター(2010年10月から2011年3月まで、なお、2010年4月から9月までは、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、適切かつ迅速な対応を行うこととしています。

2010年度の対応状況は以下のとおりです。

1. 苦情の対応状況

2010年度は、別紙のとおり、認定団体として苦情21件を受け付けた。

内容は、「第三者提供の制限」に関するものが10件、「保険会社による機微情報の取得」に関するものが3件、「漏洩」、「紛失」に関するものが各2件、等となっている。

申立人区分別に見てみると、交通事故被害者等からの申立てが13件、保険契約者・被保険者からの申立てが6件、その他2件となっている。

受け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、12件が解決、2011年3月末時点で未解決のものは9件という結果になった。

また、2009年度に受け付けた苦情で、2010年3月末時点で未解決であった4件の苦情については、2件が解決し、訴訟へ移行したことにより「解決不能」のため苦情処理を打ち切る方向としたものが2件ある。

2. 主な苦情事例

【第三者提供の制限】

- 同意書を提出していないにもかかわらず、加害者側保険会社がうっかり自分の保険会社(人身傷害社)に示談書の写しを送付したことが判明した(交通事故被害者からの申し出)
謝罪とともに経緯説明を行った結果、申出人の了解が得られたので、事案終了(解決)と判断した。
- 申出人の医療情報を申出人の同意なく加害者の委任弁護士に情報提供した(交通事故被害者からの申し出)
個人情報の取り扱いについて違法性のないことを説明して以降、申出人が本件を改めて主張することなく損害賠償交渉が順調に進展していることから、事案終了(解決)と判断した。
- 保険会社の事故担当の指示に従って保険会社指定の修理工場で車の修理をしていたところ、修理工場が、申出人の同意なく申出人の親族に事故情報を伝えた(保険契約者からの申し出)
申出人に文書で経緯を説明し謝罪したところ、相当期間経過しても特段の連絡はなかったことから、事案終了(解決)と判断した。

【保険会社による機微情報の取得】

- 保険会社が事前同意なく本人および家族の分まで戸籍を取得した。なぜ家族の分まで戸籍が必要なのか(保険契約者からの申し出)
戸籍附表取付申請書「請求に係るものの氏名」に申出人の氏名を記載して申請した結果、1枚に申出人とご家族の氏名が連名で記載された附表が届いたものであり、ご家族の分を指定して取り付けたわけではないことを説明し、申出人の了承が得られたことから、事案完了(解決)と判断した。

【誤送】

- ・ 火災保険の更改手続を代理店で行った。後日、保険会社から送付されてきた書類の中に申出人とは別の契約申込書の控え書類が同封されていた。代理店と保険会社の個人情報管理体制はどうなっているのか（保険契約者からの申し出）

事実関係・経緯を説明してお詫びするとともに、代理店からの謝罪文提出、保険会社と代理店連名で「経緯と今後の対策」について文書を提出したところ、申出人から特段の連絡はなかったことから、事案完了（解決）と判断した。

【紛失】

- ・ 保険会社から、施術した患者（交通事故の被害者）の施術証明書について、紛失したようなので再発行してほしいとの依頼があった。個人情報の管理体制はどうなっているのか（医療機関からの苦情申出）

再調査の結果、誤って裁断したことが判明したことを医療機関に説明し、施術証明書の裁断片を提出したところ、対応経過を理解した旨の発言があったことから、事案完了（解決）と判断した。

3. その他

上記のほか、相談を 22 件受け付けた。

以 上

<別紙>

2010年度 苦情処理に関する実績報告(累計)

報告年月日 2011年6月30日

1. 2010年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	21件
うち解決件数	12件
うち第三者機関等を用いずに解決	12件
うち未済件数(a)	9件
うち解決不能件数	0件

前年度未済件数	4件
うち本年度末未済件数(b)	0件

本年度末未済件数(a + b)	9件
-----------------	----

(2) 受付ツール別件数

電話	21件
来訪	0件
文書(郵便等)	0件
Eメール等	0件
その他	0件
合計	21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)	0件
適正な取得(法第17条)	1件
その他	20件
従業者の監督(法第21条)	0件
委託先の監督(法第22条)	1件
第三者提供の制限(法第23条)	10件
情報の開示(法第25条)	0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)	0件
保険会社による機微情報の取得	3件
漏洩	2件
誤送	1件
紛失	2件
その他	1件
合計	21件

2. 上記以外(相談・問い合わせ)件数

22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)「本年度末未済件数」は、次年度の「全年度末未済件数」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。