

2012年6月

平成23年度（2011年度）

## 認定業務に関する実施報告

[認定個人情報保護団体]

一般社団法人 日本損害保険協会

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、2011 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：11 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や各省庁所管ガイドラインの改正など、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。（2011 年 5 月、2012 年 1 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。（2011 年 6 月、8 月、12 月）

## 3．個人情報保護指針の協会ホームページによる公表

2012 年 4 月 1 日付での損保協会の一般社団法人への移行、および自動車保険請求相談センターの再編ならびに相談対応組織のそんぽ ADR センターへの統合等を受け、「損害保険会社に係る個人情報保護指針（損保指針）」等の改定にかかる対応を行った。（2012 年 3 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

(1) 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關し必要な以下の業務を行った。

### a. 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
2012年 2月28日	代理店を含む委託先における 顧客情報管理態勢について	尾高・浅井国際法律事務所 弁護士 浅井 弘章 氏	東京	約40名

### b. 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)

### c. 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關し、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)

### d. 個人情報に係る安全管理措置態勢の点検スキームの実施

対象事業者が定期的に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、点検を実施した。(2012年1月)

(2) 苦情処理業務に関する規則第4条の規定に基づき、同業務を担当する相談員を対象として、以下の研修を実施した。

開催日	テーマ	講師	場所	参加者
2012年 3月21日	これまで寄せられた個人情報の 取扱いに関する苦情事例の 研修	堀総合法律事務所 弁護士 安田 和弘 氏	東京	約10名

## 6. 対象事業者

2012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	アイペット損害保険株式会社
朝日火災海上保険株式会社	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、2011年6月16日に開催した第844回理事会において、次のとおり認定業務担当理事候補が指名され、同年6月30日付けで就任した。

< 認定業務担当理事 > (2012年3月31日現在)

損保協会	浅野 広視	(専務理事)
損保協会	栗山 泰史	(常務理事)
損保協会	村田 勝彦	(常務理事)
損保協会	鈴木 毅	(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
2011年5月17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 平成22年度(2010年度)事業報告および決算（認定個人情報保護団体）について 2010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22年度）への対応について 「個人情報の漏えい事案等発生状況」（2010年度重大事案）について
2011年10月18日	「第5次中期基本計画」の進捗管理について
2012年1月25日	2012年度事業計画および予算（案）について 認定個人情報保護団体関係規則等の改定について 「個人情報の漏えい事案等発生状況」（2011年度上半期軽微事案、2010年度重大事案）について

以 上

(参考)

## 2012 年度認定業務実施計画 (概要)

認定個人情報保護団体・一般社団法人日本損害保険協会は 2012 年度(平成 24 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>  (損害保険相談・紛争解決 サポートセンター東京)	<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。</li></ul>	常時
<b>情報提供</b>  (総合企画部法務室) (損害保険相談・紛争解決 サポートセンター東京)	<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>・2011 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・ その他の措置</b>  (総合企画部法務室)	<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・その他の措置を行う。</li></ul>	随時
<b>その他業務</b>  (総合企画部法務室)	<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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。</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損害保険紛争解決サポートセンターでは、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し出を受けた場合は、適切かつ迅速な対応を行うこととしています。

2011年度の対応状況は以下のとおりです。

### 1. 苦情の対応状況

2011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、「適正な取得」に関するものが 1 件、「第三者提供の制限」に関するものが 6 件、「情報の開示」、「保険会社による機微情報の取得」、「漏洩」に関するものが各 3 件、「誤送」に関するものが 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 12 件、保険契約者・被保険者からの申立てが 7 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、10 件が解決、2012 年 3 月末時点で未解決のものは 11 件という結果になった。

また、2010 年度に受け付けた苦情で、2011 年 3 月末時点で未解決であった 9 件の苦情については、8 件が解決し、2012 年 3 月末時点でも引き続き未解決のものが 1 件ある。

### 2. 主な苦情事例

#### 【第三者提供の制限】

- ・交通事故被害者に対する海外再渡航費用の補償に関し、保険会社の担当者は一般的な料金照会をしたいとのことだったので利用予定の航空保険会社名を教えたところ、申出人の実名を出して航空会社に照会を行ったことが判明した。プライバシーの侵害であり文書での謝罪を求める。

経緯書とお詫び状を発出するとともに面談して、航空会社への照会における不用意な対応について改めてお詫びしたことにより申出人の了承が得られたことから、終了と判断した。

- ・事故の相手方は物損の賠償については保険を使わずに自費で支払うとして申出人の銀行口座へ振込手続を行ったと聞き確認すると、保険会社から教えてもらった申出人の口座に振り込んだという。

治療費等の補償を受けるために保険会社に口座番号等を教えたが、事故の相手方に教えるとは思わなかった。

情報が悪用されるのではないかと心配であり損害賠償請求したいと思っている。

加害者である保険契約者への情報提供にあたり了解をいただくという配慮が足りなかった旨陳謝する一方、保険会社が業務に必要な範囲内で被害者である申出人の個人情報を提供したものであり、個人情報保護法に抵触するような行為に当たらないと考えている旨説明したところ、ご納得は得られなかったが、その後の示談交渉時においても特段の申し出もないことから、ご理解いただけたものとして終了と判断した。

#### 【保険会社による機微情報の取得】

- ・申出人加入の保険会社は保険請求に関し同意書をすぐ送付してきたが、事故の相手方の保険会社は申出人が求めたにも関わらず同意書を送ってこなかった。

結局保険会社は同意書を取り付けないまま診断書等を病院から入手してしまっている。

保険会社としてどのように考えているのか。納得の行く説明を求める。

医療機関が独断で書類を送ってきたが申出人から同意を否認された時点で書類一式を返却していることを丁寧に説明したところ、了承が得られたことから終了と判断した。

#### 【漏洩】

- ・更改した自動車保険契約の保険証券が未着であり確認したところ、住所の記載ミスにより送付先不明の状況であることが判明した。

事情説明を求めるとともに、誤送された保険証券の回収を求める。

担当部門等から謝罪しご了解をいただいたことから、終了と判断した。

- ・保険会社の担当者が、申出人と同姓の別の方の治療情報を申出人の夫にしゃべってしまった。

謝罪はあったがそれ以上のことはなく、この重大さに気づいていない。

きちんとした謝罪をいただくとともに、今後の対応方針や再発防止策を整理し、しかるべき立場の方から文書で回答いただきたい。

不快な思いをおかけしたことを謝罪するとともに、申出人指摘の点は、その情報の内容（単に「書類が到着した」旨を説明）から勘案すると個人情報の外部流出に当たらないと考えていることを説明した結果、その後の示談交渉時においても特段の申出もないことから終了と判断した。

#### 【誤送】

- ・申出人の母のもとに契約した覚えの無い保険証券が届いた。

保険会社に連絡したところ、入社 2 年目程度の社員を回収に伺わせるとのことだが、本件を軽視しているのではないかと。支店長や支社長といった責任ある立場の方に対応いただきたい。

上席営業担当者が申出人へ連絡し、謝罪した上で証券を回収するとともに、当該契約者に経緯を説明し了解が得られたことから、終了と判断した。

- ・申出人の FAX に以前から保険会社関連の書類が着信していたことから、保険会社に誤送信されていることを指摘したところ、ここ 1 年はそのようなことは無かったが、昨日、事故報告の FAX が着信した。

二度と FAX の誤送信がないように対策を講じ善処して欲しい。また、謝罪と対策を文書にて回答して欲しい。

申出人と面談の上お詫びをし、再発防止策を説明して了承いただくとともに、漏洩した個人情報の本人に対して経緯を説明し了解が得られたことから、終了と判断した。

### 3. その他

上記のほか、相談を 11 件受け付けた。

以上



<別紙>

2011年度 苦情処理に関する実績報告(累計)

報告年月日 2012年6月29日

1. 2011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	10件
うち第三者機関等を用いずに解決	10件
うち未済件数(a)	11件
うち解決不能件数	0件

前年度未済件数	9件
うち本年度末未済件数(b)	1件

本年度末未済件数(a + b)	12件
-----------------	-----

(2) 受付ツール別件数

電話	20件
来訪	0件
文書(郵便等)	1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)	1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)	6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)	0件
保険会社による機微情報の取得	3件
漏洩	3件
誤送	2件
紛失	0件
その他	1件
合計	21件

2. 上記以外(相談・問い合わせ)件数

11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。