

2013年6月

平成24年度（2012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、2012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：16件、相談件数：24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

対象事業者の個人情報漏えい事案等の金融庁への報告にかかる考え方など、対象事業者の個人情報取扱いに資する情報について、適時情報提供を行った。（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。（2012年11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。（2012年8月、9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

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
2013年 1月18日	「委託先の管理態勢について～ 個人情報保護を中心として～」	堀総合法律事務所 弁護士 安田 和弘 氏	東京	約60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、損保協会ウェブサイトへの掲載、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、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、2012年11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。(2012年12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、その資質を向上するための研修として、外部機関の提供する通信講座受講を行った。(2012年8～10月)

## 6. 対象事業者

2013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	a u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、2012年6月21日に開催した、一般社団法人日本損害保険協会第1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29日付けで就任した。

＜認定業務担当理事＞（2013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)
損保協会	森 栄二	(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
2012年5月24日	1. 2011年度事業報告・決算について（書面審議）
2012年5月31日	1. 2011年度認定業務に関する実施報告について 2. 平成23年度（2011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（報告）
2012年11月1日	1. 2012年度事業・予算の上半期執行状況について（書面審議）
2013年2月14日	1. 2013年度事業計画および予算（案）について（書面審議） 2. 「個人情報の漏えい事案等発生状況」（2012年度上半期軽微事案、2011年度重大事案）について（書面報告）

以 上

## 2013 年度 認定業務実施計画 (概要)

認定個人情報保護団体である一般社団法人 日本損害保険協会は、2013 年度(平成 25 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
<p style="text-align: center;"><b>苦情処理</b></p> <p>(損害保険相談・紛争解決 サポートセンター東京)</p>	<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
<p style="text-align: center;"><b>情報提供</b></p> <p>(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)</p>	<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>・ 2012 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について、「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
<p style="text-align: center;"><b>指導・勧告・ その他の措置</b></p> <p>(総合企画部法務室)</p>	<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
<p style="text-align: center;"><b>その他業務</b></p> <p>(総合企画部法務室)</p>	<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相談・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。2012年度の対応状況は以下のとおりです。

### 1. 苦情の対応状況

2012年度は、別紙のとおり、認定団体として苦情16件を受け付けた。

内容は、「委託先の監督」に関するものが6件、「利用目的による制限」、「情報の利用停止等」、「紛失」に関するものがそれぞれ2件、「適正な取得」、「第三者提供の制限」、「保険会社による機微情報の取得」、「その他」に関するものがそれぞれ1件となっている。

申立人区分別に見てみると、保険契約者・被保険者からの申立てが8件、交通事故被害者等からの申立てが7件、その他1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、2013年3月末時点で未解決のものは6件という結果になった。

また、2011年度に受け付けた苦情で、2012年3月末時点で未解決であった11件の苦情については、7件が解決し、2013年3月末時点でも引き続き未解決のものが4件ある。

### 2. 主な苦情事例

#### 【委託先の監督】

・代理店主の携帯電話から、その代理店主ではない別人による嫌がらせ電話を申出人（契約者）が受けた、との申し出。

⇒代理店主の携帯電話をその知人がいたずらして電話をしてしまったもの。

代理店および保険会社営業部門より申出人へ電話および文書にて謝罪するとともに、申出人からの質問事項（いまだに知人が申出人の個人情報を保持していることは無いのか、代理店の処分について、等）に関し文書回答したところ、その後申出人からの申し出は無いとの報告内容より、終了と判断した。

・全損処理となった申出人車両の抹消登録処理に関し、委任状、印鑑証明書を提出していたが、保険会社が全損車両の引き取りを委託した委託会社が提出書類を紛失してしまっていたことが判明した、との申し出。

⇒委託会社内、保険会社内の書類検索、および日本郵便への確認を実施したが書類発見には至らなかったことを申出人に連絡するとともに、申出人に生じた損害の補償について折衝を行い、申出人の了解を得たとの報告内容より、終了と判断した。

#### 【利用目的による制限】

・調査会社から申出人宛に入電があり、情報（携帯電話番号）の入手元を尋ねたところ保険会社から入手したとのことであった。保険会社に事情説明を求めたところ、当初は相手方の搭乗者傷害保険の支払いのためとのことであったが、その後損害賠償金の支払のためと、内容が変わった。相手方の搭乗者傷害保険のために申出人の個人情報を調査会社に提供することはおかしいのではないかと相談先からも言われている。利用目的および第三者提供の制限に関し説明を求める、との申し出。

⇒本件調査は、人身傷害補償保険支払後の申出人側への求償に係る調査であったことを説明し、説明不足を謝罪したことにより申出人の了解を得たとの報告内容より、終了と判断した。

### 【情報の利用停止等】

- ・インターネット経由で申し込みをした契約の内容が相違していたため申し込みを破棄することとしたが、申込時に設定したログインアカウントを削除するよう保険会社に申し入れたところ、一定期間は保持することが求められているとして削除に応じてもらえない、との申し出。  
⇒ユーザーIDとパスワードの削除自体は行えないが、ウェブ上からログインができないよう処置を講じた旨を申出人にメールで連絡したところ、その後本件に係る申し出はなされていないとの報告内容より、終了と判断した。
- ・インターネット経由で契約申し込みをしたが、引き受けできないとの結果となったため、保険会社に申出人の情報の削除を要請したところ、削除できないとの対応を受けた。インターネットから申出人の情報にアクセスできないように、保険会社に申出人の情報を完全に削除してほしい、との申し出。  
⇒申出人の不正アクセスに対する懸念への対策として、アクセスに必要なメールアドレスのみ削除し外部からのアクセスを遮断することを提案したところ、申出人の了解を得られたとの報告内容より、終了と判断した。

### 【紛失】

- ・スポーツチームの監督経由で傷害保険の保険金請求書類を保険会社へ郵送したにもかかわらず、書類を受領していないと再度提出を求める通知が来た。理由の説明を求める、との申し出。  
⇒傷害保険加入団体代表者への書類発送の確認、日本郵便への確認、および保険会社事務室内での書類検索を行なったが書類は発見できず、結果を申出人にご連絡したところ、申出人から今後の連絡は不要であるとの申し出があり、その後も申し出はなされなかったとの報告内容より、終了と判断した。
- ・年金払積立傷害保険の契約者死亡に伴う名義変更手続において、戸籍謄本および印鑑証明を保険会社に提出したが、その後保険会社より戸籍謄本の再提出を求められた。これは紛失ではないのか、との申し出。  
⇒代表相続人（契約者配偶者）より必要書類受領後、異動処理手続の段階で書類の不足が判明したものの。  
紛失疑い事案として対応を開始したが、代表相続人の子息である申出人より、紛失は明らかであるとして書類授受に関する調査を拒否されている。申出内容に係る保険会社見解と調査への協力依頼の文書を出状したが、その後一向に回答が無いとの報告内容より、終了と判断した。

### 【第三者提供の制限】

- ・支払われた損害賠償金に関する情報を、損害調査部門が代理店に漏らしてしまい、代理店から申出人の家主である不動産管理会社に伝わってしまったため、不動産管理会社より滞納していた家賃の支払を求められている。情報漏洩の経緯について説明を求める、との申し出。  
⇒示談締結以前より申出人の損害賠償請求に関し不動産管理会社社長と代理店が申出人の相談に乗っていた経緯があり、事情に詳しい代理店から損害調査部門に損害賠償金支払いに関する照会があった際、損害調査部門は申出人の関係者と誤認して支払いに関する情報を伝えたもの。  
保険会社より申出人に事情を説明し、謝罪したことで申出人の了解を得たとの報告内容より、終了と判断した。

### 3. その他

上記のほか、相談を24件受け付けた。

以上



<別紙>

2012 年度 苦情処理に関する実績報告 (累計)

報告年月日 2013 年 6 月 28 日

1. 2012 年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	16 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)	6 件
うち解決不能件数	0 件

前年度未済件数	11 件
うち本年度末未済件数 (b)	4 件

本年度末未済件数 ( a + b )	10 件
--------------------	------

(2) 受付ツール別件数

電話	16 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	16 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)	2 件
適正な取得 (法第 17 条)	1 件
その他	13 件
従業者の監督 (法第 21 条)	0 件
委託先の監督 (法第 22 条)	6 件
第三者提供の制限 (法第 23 条)	1 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)	2 件
保険会社による機微情報の取得	1 件
漏洩	0 件
誤送	0 件
紛失	2 件
その他	1 件
合 計	16 件

2. 上記以外 (相談・問い合わせ) 件数

24 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。