

2006年6月30日

平成17年度（2005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、2005 年 4 月 1 日付けで金融庁から認定個人情報保護団体の認定を受け、以下の業務を実施した。

1．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、2005 年 6 月 16 日に開催した第 792 回理事会において、次のとおり認定業務担当理事の選任し、事務局（総合企画部企画グループおよび生活サービス部そんがいほけん相談室）を通じて、苦情処理業務、情報提供業務等の認定業務を行った。

< 認定業務担当理事 >

| | | |
|------|--------|--------|
| 損保協会 | 西浦 英次 | （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） |

2．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：22 件、相談件数：100 件 概要は別添資料参照

3．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。（2005 年 12 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踏まえた参考情報を提供するための枠組みを整備するため、「対象事業者の漏えい事案等の報告に係る細則」を策定した。（2006 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

対象事業者の個人情報漏えい事例を踏まえた参考情報を提供するため、アンケート調査を実施した。（2006 年 3 月）

4. 個人情報保護指針の制定

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）」を策定し、公表した。（2005年2月～）

5. 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。

6. その他認定業務

業務規則第2条第3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。

- ・2005年5月 本部 「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に関する説明会」
- ・2005年6月 近畿支部 「金融・損保業界における個人情報保護法」
- ・2005年9月 沖縄支部 「個人情報の取扱いにおける留意点」
- ・2005年10月 東北支部 「個人情報の保護並びに金融改革プログラムについて」

（2）認定業務の取組の公表

認定業務の取組み等について、ホームページへの掲載（2005年4月～） そんぽ情報スクエアでの掲示（2005年4月） 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（2005年7月～）等により周知を図った。

（3）個人情報保護の取組状況の調査

対象事業者の個人情報保護の取組み状況について、アンケート調査を実施した。（2005年12月）

（4）その他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、ファイル交換ソフトの問題、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) 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

ア. 担当者説明会の開催(2回)

- ・認定個人情報保護団体の役割、関連規程、損保指針と実務指針等に関する説明会を実施した。(2005年4月)
- ・センシティブ情報の取得時の注意等について、説明会を実施した。(2005年12月)

イ. 意見交換会の開催

- ・コンプライアンス担当者を対象として、個人情報保護法前面施行後の各社における課題、とりわけ漏えい事案への対応について、サンプル事例に基づく意見交換会を開催した。(2005年7月)

7. 対象事業者

業務規則第4条第2号の規定に基づき、損害保険料率算出機構および損害保険契約者保護機構の加入手続きを行った。(2005年4月)

2006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 |

以 上

【別紙：個人情報の取扱いに関する苦情・相談の対応状況】

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。

2005年度の対応状況は以下のとおりです。

1. 苦情の対応状況

2005年度は、別紙のとおり、認定団体として苦情22件を受付けた。

内容は、「保険会社による機微情報の取得」に関するものが5件、「第三者提供の制限」に関するものが3件、その他が7件等となっている。

申立人区分別に見てみると、交通事故被害者からの申立てが17件、保険契約者からの申立てが5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、18件が解決しており、2006年3月末時点で未解決のものが3件、苦情の解決が極めて困難であるため「解決不能」として対応を打ち切ったものが1件という結果になった。

なお、対応を打ち切った事案については、「苦情処理業務に関する規則」に基づき、弁護士等の第三者に意見を求め、その意見を踏まえて対応を行っている。

2. 主な苦情事例

【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保険会社の担当者が病院から診断書等を入手した。(被害者からの申立て)
- ・保険会社に同意書を提出したが、治療を受けた医療機関だけでなく、関係のない医療機関にも医療照会された(契約者からの申立て)。

【第三者提供の制限】

- ・保険会社が加害者の上司に、示談交渉の状況を話してしまった。(被害者からの申立て)
- ・自動車修理を依頼した工場から自分の携帯電話に電話があった。保険会社が自分に無断で教えたに違いない。(被害者からの申立て)

【その他】

- ・書類一式を勤務先に送付するよう依頼したのに、自宅の住所に届いた。保険会社に自宅の住所は教えていない。(被害者からの申立て)
- ・損害保険料控除証明書はがきの表面に明記されている「加入団体名」「所属コード」等は個人情報に該当するのではないか。(契約者からの申立て)

3. その他

上記のほか、相談を100件受付けた。

以 上

<別紙>

2005 年度 苦情処理に関する実績報告（累計）

報告年月日 2006 年 6 月 30 日

1. 2005 年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

| | |
|-----------------|------|
| 本年度受付件数 | 22 件 |
| うち解決件数 | 18 件 |
| うち第三者機関等を用いずに解決 | 16 件 |
| うち未済件数 (a) | 3 件 |
| うち解決不能件数 | 1 件 |

| | |
|------------------|-----|
| 前年度未済件数 | 0 件 |
| うち本年度末未済件数 (b) | 0 件 |

| | |
|--------------------|-----|
| 本年度末未済件数 (a + b) | 3 件 |
|--------------------|-----|

(2) 受付ツール別件数

| | |
|-------|------|
| 電話 | 21 件 |
| 来訪 | 0 件 |
| 郵便等 | 1 件 |
| F A X | 0 件 |
| Eメール等 | 0 件 |
| 合計 | 22 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） | 0 件 |
| その他 | 22 件 |
| 従業員の監督（法第21条） | (2 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） | (3 件) |
| 情報の開示（法第25条） | (3 件) |
| 情報の訂正等（法26条） | (1 件) |
| 情報の利用停止等（法27条） | (0 件) |
| 保険会社による機微情報の取得 | (5 件) |
| その他 | (7 件) |
| 合計 | 22 件 |

2. 上記以外（相談・問合せ等）件数

100 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「前年度末未済件数」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。