

2010年6月

平成21年度（2009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、2009 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：77 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

行政からの情報などについて、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。（2009 年 12 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 1 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。

(3) 指導・勧告に係る判断基準の策定

指導・勧告に関し、運用での客観性の確保、恣意性の排除等の観点から定量的な判断基準を策定し、2010 年 4 月発覚の事案分から適用することとした。（2010 年 3 月）

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 |
|-----------------|----------------------------|--------------------------|----|------|
| 2009年 12月11日 | 個人情報保護に係る行政の規制動向と効果的な漏洩予防策 | 慶應義塾大学 総合政策学部 新保史生准教授 | 東京 | 約50名 |
| 2009年 12月16日 | 個人情報の取扱いに関する規制と実務対応 | 堀総合法律事務所 安田和弘弁護士 | 福岡 | 約20名 |
| 2010年 1月29日 | 同上 | 同上 | 静岡 | 約10名 |
| 2010年 2月4日 | 同上 | 同上 | 高松 | 約20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、そんぼ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え付け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

対象事業者を対象に「個人情報保護の取組み状況に関するアンケート」を実施し、集計結果を分析の上、対象事業者にフィードバックした。(2010年2月)

また、対象事業者7社を訪問し、規程の整備状況、各種指針の遵守状況、漏えい報告の対応状況、具体的な個人情報の漏えい事案への対応状況等について、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設置に係る動向、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) 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、2009年2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。(2009年7月)

(6) 個人情報取扱いに係る好取組み事例の意見交換会の実施

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、意見交換会を開催した。また、紹介された好取組み事例を取りまとめ、対象事業者にフィードバックした。
(2009年9月、2010年2月)

(7) 個人情報保護方針表示の周知に係る協力依頼の実施

自動車販売事業者および自動車整備事業者が損害保険代理業務を行う上で必要な個人情報保護方針の表示の徹底について、社団法人日本自動車販売協会連合会および社団法人日本自動車整備振興会連合会に協力依頼を行った。(2010年2月)

6. 対象事業者

2010年3月31日現在における対象事業者は、以下の29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 |
| 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 | 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、2009年6月18日に開催した第827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 |
|------------|---|
| 2009年5月27日 | 2008年度認定業務に関する実施報告について 「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 2009年度認定個人情報保護団体業務スケジュールについて |
| 2009年6月26日 | 認定個人情報保護団体が対象事業者に行う指導・勧告に関する細則 内規（案）について |
| 2009年10月1日 | 「認定個人情報保護団体が対象事業者に行う指導・勧告に関する細則」に基づく指導・勧告の実施について 「事業の見直し」（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 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 代理店のプライバシーポリシーにかかる自販連、日整連への働きかけについて |
| 2010年1月12日 | 2010年度事業計画および予算（案）について 指導・勧告の発動にかかる考え方について |
| 2010年3月24日 | 指導・勧告の発動にかかる考え方について 「認定個人情報保護団体が対象事業者に行う指導・勧告に関する細則」に基づく指導・勧告の実施について |

以 上

(参考)

2010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2010年度(平成22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 (損害保険相談部 そんがいほけん相談室) | <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8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) (損害保険相談部 そんがいほけん相談室) | <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。・2009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">・損害保険会社に係る個人情報保護指針（「損保指針」）の見直しを行う。・損害保険会社の社員（苦情処理担当者、個人情報担当者）に対して研修会を実施する。・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、適切かつ迅速に苦情対応を行うこととしています。

2009年度の対応状況は以下のとおりです。

1. 苦情の対応状況

2009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 9 件、「保険会社による機微情報の取得」に関するものが 2 件、「適正な取得」に関するものが 3 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 10 件、保険契約者・被保険者からの申立てが 8 件、その他 3 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、15 件が解決、2 件が「解決不能」のため苦情処理を打ち切っており、2010年3月末時点で未解決のものは 4 件という結果になった。

また、2008年度に受け付けた苦情で、2009年3月末時点で未解決であった 3 件の苦情については、2 件が解決した。

2. 主な苦情事例

【第三者提供の制限】

- ・ 相手方保険会社にだけ伝えていた自分の携帯電話番号を、自分の了解なしに相手方弁護士に教えた。(交通事故被害者からの申し出)
⇒ 法に抵触しない旨書面で回答したが、申出人から訴訟が提起されたため、本苦情は解決の見込みがないと判断し、処理を打ち切った。
- ・ 心療内科に通院していることを保険会社が自分の母親に話してしまった。(交通事故被害者からの申し出)
⇒ 数回に亘る訪問謝罪に加え、担当者および責任者からの謝罪文もお送りしたが、相当期間経過しても特段の連絡をいただけなかったため、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】

- ・ 保険会社から送られてきた医療照会のための同意書の文言を一部修正してもらいたい。(交通事故被害者からの申し出)
⇒ 会社所定の同意書を使用することが原則であるが、今回に限り申出人の要望を受け入れる旨回答し、理解を得た。

【その他】

- ・ 保険会社のコールセンターに問い合わせたところ個人情報を永久保存していると説明を受けたが、永久保存する根拠を示してもらいたい。(保険契約者からの申し出)
⇒ お客様サービスのため可能な限りの期間保存しているが、永久保存ではない旨、利用目的を明確にし業務上必要な範囲内で適切・公正に個人情報を取得・利用している旨等の説明文書をお送りしたが、相当期間経過しても特段の連絡をいただけなかったため、事案終了（解決）と判断した。

3. その他

上記のほか、相談を 77 件受け付けた。

以 上

2009 年度 苦情処理に関する実績報告（累計）

報告年月日 2010 年 6 月 30 日

1. 2009 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 | 15 件 |
| うち第三者機関等を用いずに解決 | 15 件 |
| うち未済件数 (a) | 4 件 |
| うち解決不能件数 | 2 件 |

| | |
|-----------------|-----|
| 前年度未済件数 | 3 件 |
| うち本年度未済件数 (b) | 1 件 |

| | |
|-------------------|-----|
| 本年度未済件数 (a + b) | 5 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） | 3 件 |
| その他 | 18 件 |
| 従業員の監督（法第21条） | (0 件) |
| 委託先の監督（法第22条） | (0 件) |
| 第三者提供の制限（法第23条） | (9 件) |
| 情報の開示（法第25条） | (2 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 | (2 件) |
| 漏洩 | (0 件) |
| 誤送 | (1 件) |
| 紛失 | (0 件) |
| その他 | (4 件) |
| 合計 | 21 件 |

2. 上記以外（相談・問合せ等）件数

77 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。