

2014年6月

平成25年度（2013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、2013 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：26 件、相談件数：35 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・相談内容等の概況の提供

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・相談の概況を対象事業者に提供した。（2013 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。（2013 年 6 月、7 月、11 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
2014年 2月3日	「情報漏えい・持出し」にかか る昨今の傾向と求められる対策 ～個人情報保護を中心として～	西村あさひ法律事務所 パートナー弁護士 梅林 啓 氏	東京	約80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、2013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。(2013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。(2013年6～8月)

6. 対象事業者

2014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
アクサ損害保険株式会社	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、2013年6月13日に開催した、一般社団法人日本損害保険協会第7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28日付けで就任した。

＜認定業務担当理事＞（2014年3月31日現在）

損保協会	浅野 広視	(専務理事)
損保協会	深田 一政	(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
2013年5月20日	1. 2012年度事業報告・決算について 2. 2013年度認定個人情報保護団体業務事業評価について 3. 2012年度認定業務に関する実施報告について 4. 2012年度個人情報の漏えい事案等発生状況について（概況）
2013年10月24日	2013年度事業・予算の上半期執行状況について
2013年12月20日	「会費等に関する規程」の改定案について
2014年2月6日	1. 2014年度事業計画および予算（案）について（審議） 2. 業務の実施状況について（報告） （1）個人情報漏えい事案等発生状況（法務室） （2）苦情処理業務の実施状況（ADRサポートセンター東京）
2014年3月10日	認定個人情報保護団体関係規則等の改廃について

以 上

2014 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、2014 年度(平成 26 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;">苦情処理</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"> ・ 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
<p style="text-align: center;">情報提供</p> <p>(法務・リスク管理部) (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"> ・ 「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。 ・ 2013 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)。 	常時・随時
<p style="text-align: center;">指導・勧告・ その他の措置</p> <p>(法務・リスク管理部)</p>	<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
<p style="text-align: center;">その他業務</p> <p>(法務・リスク管理部)</p>	<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】

一般社団法人 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。

2013年度の対応状況は以下のとおりです。

1. 苦情の対応状況

2013年度は、別紙のとおり、認定団体として苦情 26 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 12 件、「委託先の監督」、「その他」に関するものが各 3 件、「保険会社による機微情報の取得」に関するものが 2 件、「利用目的による制限」、「適正な取得」、「情報の利用停止等」、「漏洩」、「誤送」、「紛失」に関するものが各 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 14 件、交通事故被害者等からの申立てが 10 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、16 件が解決、2014 年 3 月末時点で未解決のものは 10 件という結果になった。

また、2012 年度に受け付けた苦情で、2013 年 3 月末時点で未解決であった 6 件の苦情については、5 件が解決し、2014 年 3 月末時点でも引き続き未解決のものが 1 件ある（その後 2014 年 4 月に解決した）。

2. 主な苦情事例

【利用目的による制限】

- ・事故の当事者ではなく、目撃者にすぎない申出人の個人情報を調査会社に漏洩したことにつき、謝罪と説明を求める、との申し出。

⇒事故の被害者と申出人は親族関係にあったところ、被害者運転の車両の所有者が不明であったことから、保険会社において申出人名で情報検索したところたまたま該当があったことから、調査会社に調査先である申出人の情報を伝える手段として契約確認票をそのまま調査会社へ提供してしまったもの。

個人情報の利用が不適切であったことをお詫びしご理解をいただいたとの報告内容より、終了と判断した。

【適正な取得】

- ・申出人は、駐車場に駐車中の接触事故による被害者であり、保険会社との示談交渉がある程度進展するまでは、住所情報を開示することを拒否していた。それにもかかわらず、保険会社担当者が、車検証から住所情報を取得の上、自宅へ示談書を突然送付してきたことに納得がいかない、との申し出。

⇒示談書を送付するに至った経緯と、個人情報の取扱いに係る見解を文書で送付後、申出人より特段の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。

【第三者提供の制限】

- ・申出人はバイク搭乗中に自動車との非接触事故で受傷し、事故後通院していた整形外科病院と接骨院に係る医療情報取得の同意書を保険会社に提出していた。しかし、事故数ヶ月後に通院を始めた 2 か所目の接骨院に関する同意書は提出していなかったところ、整形外科病院を受診した際、医師より 2 か所目の接骨院に関し言及があった。保険会社が申出人の同意なしに 2 か所目の接骨院の情報を整形外科病院に漏えいしたことは問題ではないのか、との申し出。

⇒保険会社より、申し出内容に対する説明のため連絡をしたが、損害賠償問題に係るやり取りに終始し、その後民事調停に移行したとの報告内容より、終了と判断した。

- ・ 申出人は自動車販売店の駐車場で接触事故を起こし、事故時訪問していた当該自動車販売店で修理するかどうか未定であったにもかかわらず、保険会社は当該自動車販売店に申出人の個人情報を伝えた、との申し出。

⇒事故が自動車販売店の駐車場で発生したこともあり、保険会社は当該自動車販売店に事故発生状況の照会はしたが、申出人の個人情報は伝えていない。しかし、申出人より、事前に個人情報の取扱いや示談の流れについて説明がなかったことに対する不満が寄せられたことから、説明対応を行った上で示談完了したとの報告内容より、終了と判断した。

- ・ 申出人の子供が自転車単独事故で受傷し、学校を契約者として加入した賠償責任保険の治療費の補償の可否につき保険会社に照会したところ、照会の事実について学校関係者に漏えいされてしまった、との申し出。

⇒保険会社が申出人からの照会と対応結果について取扱代理店と契約者（学校）へ情報連絡を行ったことは事実であった。本件申し出を受け、委任弁護士より法学的見解および申出人に不快な思いを与えたことについて謝罪の連絡したところ、その後申出人からの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。

- ・ 代理店が申出人の傷害保険金請求に関し、保険金支払内容情報を第三者に漏えいし、また、同代理店が保険契約募集時に他人の契約内容を見込み客に情報漏えいしており、厳正な調査を求める、との申し出。

⇒当該代理店へのヒアリング等調査を行ったが、漏えいの事実は確認できなかった旨申出人へ文書回答を行ったところ、その後申出人より特段の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。

- ・ 申出人が事故の相手方である代理店に提供した電話番号を、同代理店が別の事故における事故の相手方に誤って提供してしまったことにつき、然るべき対応を取ることを求める、との申し出。

⇒代理店が申出人の電話番号を誤って提供してしまったことに関しては、漏えいとして対応を取るとともに申出人に謝罪文書を提出した。申出人より、当該代理店の処分の開示について要求があったが、これには応じられない旨回答し、申出人の納得は得られなかった。その後一定期間特段の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。

- ・ 申出人の新規取得自動車に係る契約情報を、保険会社が離婚調停中の配偶者に漏らしてしまったことにより損害を被ったことから、経緯説明と謝罪を求める、との申し出。

⇒申出人は新規取得自動車のことは配偶者に知られたくないと要請していたにもかかわらず、保険会社担当者が、既存契約の契約者である申出人の配偶者から、申出人の紹介があったとして契約紹介割引を適用したことに伴い、当該配偶者への連絡を行ってしまったもの。

契約紹介割引の適用に伴い申出人に不快な思いを与えたことについて謝罪を行ったものの納得はいただけなかったが、その後特段の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。

【情報の利用停止等】

- ・ 申出人は、取扱代理店が変更となったことについて事前に連絡もなく、満期案内時に初めて知らされた。申出人としては旧代理店を通じての契約を希望しており、事前に連絡もないまま申出人の個人情報を新代理店に伝えてしまったことに納得がいかない。申出人は新代理店を通じての契

約は希望していないので、新代理店が保持している個人情報を削除していただきたい、との申し出。

⇒保険会社から契約移管時の対応につきお詫びするとともに、契約移管を取り消し、引き続き旧代理店扱いとするとともに、この処理により申出人の個人情報を新代理店では閲覧できない旨説明し、申出人の了解が得られたとの報告内容より、終了と判断した。

【保険会社による機微情報の取得】

- ・業務中に受傷の労災事故について、申出人は保険会社へ同意書、保険金請求書も提出していないが、保険金は勤務先会社に支払いされており、どのようにして診断書などを取り付けしたものか不明で、保険会社による個人情報の不適切な取得ではないか、との申し出。

⇒契約会社の従業員である申出人が落下負傷した事故であり、当該保険契約は、契約会社が法定外補償規定に基づき被災した従業員に補償金を支払ったことによる損害に対し、契約会社に保険金を支払うものであり、本件は無責処理となっている。

保険会社より、本件について保険金を支払った事実はないこと、申出人の通院状況等の個人情報を取得した事実はないことにつき文書回答をした後、一定期間経過後も保険会社、契約会社への申し出はないとの報告内容より、終了と判断した。

【その他】

- ・駐車場内での自動車同士の事故について、相手方保険会社が郵送してきた書類上の被害者（子供）の名前の漢字を間違え、さらに同意書上に記載の申出人姓の漢字の記載が誤っていた。2度も誤りがあった上に、謝罪の仕方も事務的で誠意が感じられず、個人情報の取扱いを軽んじているように感じる、との申し出。

⇒センター長が申出人に連絡しお詫びするとともに、今後の指導・徹底をお伝えし、了解を得たとの報告内容より、終了と判断した。

- ・申出人が地震保険への加入に関し、以前損害保険について相談していた募集人（既に当時の代理店は退職）に相談を持ちかけたところ、全く相談に乗ってもらえず大変邪険な扱いを受けた。このような募集人が申出人の個人情報をどのように管理しているのか、大変不安に感じたので、調査の上報告を求めたい、との申し出。

⇒保険会社にて旧募集人による申出人の個人情報の管理および処理状況につき調査した結果を報告するとともに、旧募集人の謝罪意思を伝えたことにより申出人の了解が得られたとの報告内容より、終了と判断した。

- ・弁護士が職権で取得した契約者の戸籍情報について、取得自体は違法ではないと判決が下されたが、その管理状況について説明を求める、との申し出。

⇒本件に関しては既に数度裁判で争われており、申出人の要求には応じかねる旨文書回答をした後、特段の申し出はないとの報告内容より、終了と判断した。

3. その他

上記のほか、相談を 35 件受け付けた。

以 上

<別紙>

2013年度 苦情処理に関する実績報告（累計）

報告年月日 2014年6月30日

1. 2013年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	26件
うち解決件数	16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)	10件
うち解決不能件数	0件

前年度未済件数	6件
うち本年度末未済件数(b)	1件

本年度末未済件数(a + b)	11件
-----------------	-----

(2) 受付ツール別件数

電話	25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	26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）	1件
適正な取得（法第17条）	1件
その他	24件
従業者の監督（法第21条）	0件
委託先の監督（法第22条）	3件
第三者提供の制限（法第23条）	12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）	1件
保険会社による機微情報の取得	2件
漏洩	1件
誤送	1件
紛失	1件
その他	3件
合計	26件

2. 上記以外（相談・問い合わせ）件数

35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。