

2015年6月

平成26年度（2014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、2014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苦情の処理を行った。

苦情件数：26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等について、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処理および相談等の概況を対象事業者に提供した。(2014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。(2014年6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、「対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保」に関して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
2015年 2月23日	外部委託先管理のあり方～個人情報保護法制動向を踏まえて～	新日本有限責任監査法人 金融アドバイザー部 シニアマネージャー 渡邊 慎一 氏	東京	約80名

### b. 認定業務の取組みの公表

認定業務の取組みについて、損保協会ホームページへの掲載等により周知した。(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

対象事業者が行う個人情報の安全管理措置態勢に係る定期点検結果(2015年1月)について、認定個人情報保護団体が集約し、対象事業者にフィードバックした。(2015年3月)

(2) 苦情処理業務に関する規則第4条の規定に基づき、新任相談員を対象に、資質向上を目的とした研修(外部機関の提供する通信講座受講)を実施した。(2014年6～8月)

## 6. 対象事業者

2015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
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
損害保険ジャパン日本興亜株式会社	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、2014年6月12日に開催した、一般社団法人日本損害保険協会第14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＞（2015年3月31日現在）

損保協会	堀 政良	(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

認定団体の業務運営に関する重要事項等について以下のとおり審議、承認された。

開催日	議題
2014年5月26日	1. 2013年度事業報告・決算について（審議） 2. 2014年度事業評価について（審議） 3. 2013年度認定業務に関する実施報告について（審議） 4. 認定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・リスク管理部） （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10月24日	1. 認定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・リスク管理部） （2）苦情処理業務の実施状況（ADRサポートセンター東京） 2. 2014年度事業・予算の上半期執行状況について（審議）
2015年2月5日	2015年度事業の実施計画・予算（案）について

以 上

## 2015 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、2015 年度(平成 27 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>(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"> <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」を見直し、公表する。</li> <li>・2014 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>(法務・リスク管理部)</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>(法務・リスク管理部)</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)に対して研修会を実施する。</li> <li>・個人情報に係る業務関係情報(行政当局の情報も含む)を対象事業者提供する。また、個人情報の法制動向を調査し、対象事業者に情報提供する。</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】

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。

2014年度の対応状況は以下のとおりです。

### 1. 苦情の対応状況

2014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」、「漏洩」、「誤送」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」、「従業員の監督」、「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9件、交通事故被害者等からの申立てが13件、その他4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、12件が解決、2015年3月末時点で未解決のものは14件という結果になった。

また、2013年度に受け付けた苦情で、2014年3月末時点で未解決であった10件の苦情については、9件が解決し、2015年3月末時点でも引き続き未解決のものが1件あった（その後、該当事案は2015年4月末時点で解決済み）。

### 2. 主な苦情事例

#### 【利用目的による制限】

- ・申出人と事故の相手方が加入する自動車保険の契約会社が同じ損保会社であるという事案において、申出人が事故報告の際、代理店に、事故車はディーラーに入庫予定であると話していたところ、連絡をしてきたディーラーが申出人の契約内容を承知していた。このため、どのようにして申出人の契約内容を知ったのか尋ねると、相手方の担当者から聞いたとのことだったが、同じ保険会社であるとはいえ、契約内容を確認できてしまうシステムに問題があり、システム改善について文書回答を求める、との申し出。

⇒担当者が誤って個人情報を漏えいしてしまったことにつき、文書にて謝罪し、再発防止に努める旨を伝えるとともに、申出内容を今後の業務改善の参考としてお客様からの声のデータベースに登録する等の対応を説明した。そして、申出人の了解を得たとの報告があったため、終了と判断した。

#### 【委託先の監督】

- ・募集人が申出人に断りなくSNS上で申出人を友人登録したことに不快感を感じ、申出人の個人情報の削除等を求めたが、対応が徹底されない。そこで、間違いなく削除した旨と謝罪を書面で求める、との申し出。

⇒申出人に不快感を与えたことへのお詫びと、SNS上の友人登録を間違いなく削除したことのご報告の書状を申出人宛に送付し、申出人の了解が得られたとの報告があったため、終了と判断した。

#### 【第三者提供の制限】

- ・申出人が当て逃げ事故の被害にあった後、保険会社の社員を名乗るものから連絡があり、住所、氏名等を伝えたところ、その後加害者の代理人と思われる弁護士から連絡があったため、自分の個人情報を漏えいした疑いについて説明を求める、との申し出。

⇒契約者（加害者）から保険会社に事故報告がなされたが、申出人（被害者）の連絡先が不明であったため、警察が申出人の同意を取った上で保険会社に申出人の連絡先を提供した。その後契約者（加害者）の意向により弁護士への委任がなされた経緯にある。保険会社として違法性はないと判断しており、その旨申出人に通知を行った後、申出人からの反応は無かったとの報告があったため、終了と判断した。

- ・別居中の配偶者に申出人の住所は明かさないと約束を保険会社と交わしていたにもかかわらず、配偶者に住所を明かしてしまったとの連絡が保険会社から申出人にあった。これに対し、申出人は今後の対応の検討を求めているがその後連絡が無いことと、配偶者に住所を明かさないと約束が破られたことから、保険料の返還を求める、との申し出。

⇒申出人からの要望により申出人住所の配偶者への非開示について保険会社は了解していたが、契約更改に関する配偶者からの入電の際、誤って申出人の住所を配偶者に伝えてしまった。

申出人からの保険料返還請求に関し応じかねる旨文書回答を行ったが、その後担当部署からの連絡に申出人が応じていただけなかった。しかし、その後申出人より申し出はなされなかったとの報告があったため、終了と判断した。

- ・申出人が保険会社の相談窓口に応じた内容が、申出人の了解も得ずに、申出人に係る別件の訴訟の関係先に伝わってしまっていることは、個人情報の漏えいであり、経緯の調査と説明を求める、との申し出。

⇒保険会社は申出人からの申し出に係る要求に対応するため、申出人に係る訴訟の関係先への事実確認のために必要最小限の情報を使用したもので、個人情報の漏えいには当たらないと考えている旨申出人へ文書回答を行った。その後申出人からの反応はないとの報告があったため、終了と判断した。

- ・交通事故で被害を受けた携行品の損害認定に関し調査が行われることとなり、申出人の同意を得ずに調査会社に申出人の電話番号を提供した。これに関し、保険会社の見解・説明を求める、との申し出。

⇒初動時に個人情報の関係先への提供に関し申出人の同意を得ていたが、携行品の損害確認に関する調査には同意が得られていない中、調査会社からの連絡に対し申出人より不満が表明された。保険会社としては個人情報の関係先への提供については申出人の同意を得ており、個人情報の取扱いに問題はないと考えている旨説明し、申出人の了解を得た旨の報告があったため、終了と判断した。

- ・駐車場から出るため停車中、逆突を受けた被害者からの申し出。

保険会社からの挨拶のための連絡先として提供した申出人の携帯電話に、入庫先修理工場からの電話があったので、個人情報を漏えいした疑いについて説明を求める、との申し出。

⇒申出人の携帯電話については関係先への提供についても了承をいただいていたところであったが、申出人からの賠償請求に関し一部否認の対応を取ったところ、本件申し出がなされたとのことである。修理工場が取得した申出人の個人情報の廃棄等につき申出人との間で合意が成立したとの報告があったため、終了と判断した。

#### 【保険会社による機微情報の取得】

- ・交通事故で受傷し治療中、加害者側保険会社から同意書の提出を求められていたが、提出できずにいたところ、保険会社が同意書を取り付けないまま診断書等の個人情報を見てしまったことに対し、処罰ないし賠償を求める、との申し出。

⇒初動時および提出の督促時に申出人の同意書提出の意思は確認できており、申出人も病院が直接

診断書等を保険会社に送付することへの同意書を病院に提出していたことから、保険会社としては申出人の同意書提出の意思はあるとの判断の下、事故対応を進めていた。しかし、保険会社宛同意書の提出のない中、保険会社が診断書等の内容に基づき症状固定について説明を行ったことに対し申出人より不満が表明された経緯にある。

申出人に対し不快な気持ちを抱かせたことへの謝罪を行うとともに、保険会社としての見解を説明し、了解はいただけなかったが、治療費の支払の関係上、引き続き同意書の提出について要請を行った。その後、同意書の提出があり、申出人にご了解をいただいたとの報告があったため、終了と判断した。

#### 【漏洩】

- ・自動車保険の満期案内が、氏名等の個人情報につき開示された状態で届いたが、保険会社は個人情報の漏えいにはならないとの回答であり、納得できず、謝罪を求め、との申し出。  
⇒個人情報第三者に流出した事実はなく、個人情報漏えいには該当しない旨文書回答した後、申出人より反論がなされなかったとの報告があったため、終了と判断した。

#### 【誤送】

- ・同一事故で申出人とその親族が負傷し、事案の経緯から、申出人とその親族がそれぞれ別の弁護士に委任をしたが、親族の委任した弁護士が保険会社に診断書等の送付を依頼したところ、保険会社は申出人の書類を親族の委任弁護士に送付してしまった。謝罪の連絡はあったが、その後回収されたかどうか等の連絡がなく、文書での謝罪、回収等の措置がなされたのかどうかの説明を求め、との申し出。  
⇒担当者は、申出人とその親族が別の弁護士に委任することを知らされておらず、申出人の通院治療に関する話し合いのため、申出人に関する書類を親族委任の弁護士に送付してしまった経緯にある。  
面談にて申出人に関する書類は回収済みであることを説明し、個人情報の取扱いに関する不備について文書で謝罪したところ、その後申出人からの申し出はなされないとの報告があったため、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>

2014年度 苦情処理に関する実績報告（累計）

報告年月日 2015年6月30日

1. 2014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	12件
うち第三者機関等を用いずに解決	12件
うち未済件数 (a)	14件
うち解決不能件数	0件

前年度未済件数	10件
うち本年度末未済件数 (b)	1件

本年度末未済件数 (a + b)	15件
------------------	-----

(2) 受付ツール別件数

電話	26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	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）	0件
その他	25件
従業者の監督（法第21条）	1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）	0件
保険会社による機微情報の取得	2件
漏洩	3件
誤送	3件
紛失	1件
その他	0件
合計	26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「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。