

2019年6月

平成30年度（2018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

一般社団法人 日本損害保険協会（以下「損保協会」という）では、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という）第 47 条の規定に基づき、対象事業者の個人情報等の適正な取扱いの確保を目的として、2018 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：19 件、相談件数：10 件 概要は別紙（4 頁）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) 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。
(2018 年 6 月、10 月)

(2) 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。(2018 年 6 月、12 月)

(3) その他

個人情報保護委員会における対象事業者向け研修会の案内等を対象事業者に行った。

3. 個人情報保護指針の制定・改廃および指導・勧告等

業務規則第 2 条第 3 号および第 4 号の規定に基づき、対象事業者の個人情報等の適正な取扱いの確保に関し必要な事項について、以下の業務を行った。

(1) 個人情報保護指針の改定

個人情報保護法施行規則改正および個人情報保護法に係る EU 域内から充分性認定により移転を受けた個人データの取扱いに関する補完的ルールの新設を受け、「損害保険協会に係る個人情報保護指針（以下「損保指針」という）」および同指針「Q&A」を改定した。(2019 年 3 月)

(2) 損保指針を遵守させるための指導・勧告等

- a. 指導・勧告およびその他の措置を行った事例はなかった。
- b. 指導・勧告の実効性を確保するため、規程を改定した。

(3) その他認定業務

a. 認定業務の取組みの公表

損保指針および認定業務の取組みについて、本協会ホームページへの掲載により公表した。(随時)

b. 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の情報を収集した。(随時)

c. 個人情報に係る安全管理措置態勢の点検

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（2019 年 2 月）の結果を集約し、対象事業者にフィードバックした。(2019 年 3 月)

4. 対象事業者

2019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	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	A I G 損害保険株式会社
エイチ・エス損害保険株式会社	S B I 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
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	楽天損害保険株式会社
損害保険料率算出機構	損害保険契約者保護機構

5. 認定業務の実施体制

業務規則第6条第3項の規定に基づき、2018年6月14日に開催した損保協会第38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> (2019年3月31日現在)

損保協会	岩崎 賢二	(専務理事)
損保協会	鈴木 毅	(常務理事)
損保協会	伊東 祐次	(常務理事)
損保協会	坂本 仁一	(理 事)
損保協会	岩崎 武	(理 事)

6. 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	審議議題
2018年4月16日	認定個人情報保護団体の指導・勧告基準の改定について
2018年5月17日	2017年度認定業務の実施報告等について
2018年10月11日	2018年度事業計画の上半期実施状況について
2019年2月6日	2019年度事業計画について
2019年2月12日	損害保険会社に係る個人情報保護指針Q&Aの改定案について

以 上

2019 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、2019 年度の認定業務を以下のとおり実施する。

業務名 (担当部署)	主な業務の内容
<p>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。 ・苦情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。
<p>情報提供</p> <p>(経営企画部) (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、常時公表する。 ・2018 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。
<p>指導・勧告・ その他の措置</p> <p>(経営企画部)</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。
<p>その他業務</p> <p>(経営企画部)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に係る情報（行政当局の情報も含む）を対象事業者に提供する。また、個人情報保護の動向に関する調査研究を行い、適宜対象事業者に情報を提供する。 ・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。

<別紙>

2018年度 苦情処理に関する実績報告（累計）

1. 2018年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	19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	0件

前年度末未済件数	4件
うち本年度末未済件数 (b)	2件

本年度末未済件数 (a + b)	6件
------------------	----

(2) 受付ツール別件数

電話	18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	19件

(3) 苦情内容内訳

利用目的の特定（法第15条）	1件
利用目的による制限（法第16条）	3件
適正な取得（法第17条）	4件
その他	16件
従業者の監督（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）	8件
外国にある第三者提供の制限（法第24条）	0件
情報の開示（法第28条）	1件
情報の訂正等（法第29条）	0件
情報の利用停止等（法第30条）	1件
保険会社による機微情報の取得	1件
漏洩	3件
誤送	0件
紛失	0件
その他	2件
合計	24件

2. 上記以外（相談・問い合わせ）件数

10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 (a + b)」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。