

2008年6月30日

平成19年度（2007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、2007 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：23 件、相談件数：58 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、マスコミ掲載情報などについて、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。（2007 年 6 月）

（3）個人情報漏えい事案等に係るアンケート調査の実施

四半期毎に実施している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。（2007 年 6 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

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。

開催日	テーマ	講師	場所	参加者
2007年 12月12日	金融分野における個人情報の保護について	金融庁総務企画局 企画課調査室 森敬洋課長補佐	東京	約100名
2008年 1月28日	実務面から考察する金融機関における個人情報の保護に関するQ&Aについて	堀総合法律事務所 安田和弘弁護士	東京	約90名
2008年 2月13日	同上	同上	宮城	約30名
2008年 2月26日	同上	同上	沖縄	約50名
2008年 3月11日	同上	同上	広島	約40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

対象事業者を対称に「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。(2007年9月)

(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、国民生活審議会における検討状況、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) 国土交通省からの事務連絡に対する対応

国土交通省からの事務連絡に関し、認定団体として対象事業者に対し注意喚起を行った。(1件)

6. 対象事業者

2008年3月31日現在における対象事業者は、以下の27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
アニコム損害保険株式会社	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、2007年6月21日に開催した第810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	吉田 浩二	(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

2007年6月1日および2008年2月4日に認定団体の業務運営に関する重要事項について審議、承認された。審議事項は次のとおり。

開催日	議題
2007年6月1日	2006年度認定業務に関する実施報告について
2008年2月4日	2008年度事業計画および予算について

以 上

(参考)

2008 年度実施計画 (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 2008 年度(平成 20 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 (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) (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。・2007 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 (総合企画部)	<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・勧告を行う。	随時
その他業務 (総合企画部及びその他の部署)	<ul style="list-style-type: none">・損害保険会社の社員(苦情処理担当者、個人情報担当者)に対して弁護士や大学教授等による研修会を実施する。・個人情報に係るニュース等(行政当局の情報も含む)を対象事業者に情報提供する。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。

2007年度の対応状況は以下のとおりです。

1. 苦情の対応状況

2007年度は、別紙のとおり、認定団体として苦情 23 件を受付けた。

内容は、「第三者提供の制限」に関するものが 11 件、「適正な取得」に関するものが 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 14 件、保険契約者・被保険者からの申立てが 6 件、その他 3 件となっている。

受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 件が解決しており、2008 年 3 月末時点で未解決のものが 7 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。

また、2006 年度に受け付けた苦情で、2007 年 3 月末時点で未解決であった 5 件の苦情については、いずれも 2007 年度内に解決した。

2. 主な苦情事例

【第三者提供の制限】

- ・ 保険会社が自分の了解なしに加害者に携帯電話の電話番号を教えてしまった。(交通事故被害者からの申立て)
- ・ 示談交渉中であるが、保険会社が委任した弁護士の受任通知から、直接関係のない自動車ディーラーに自分の住所が漏れた。(交通事故被害者からの申立て)
- ・ 保険の解約手続きの件で支店長に連絡したが不在だったため自分の携帯電話に連絡するよう依頼したが、他の担当者から電話があった。支店長以外の者には伝えないよう頼んだはずである。(保険契約者からの申立て)

【適正な取得】

- ・ 保険会社が自分の了解なく交通事故証明書を取り付けたが問題ではないのか。(保険契約者側からの申立て)

【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、加害者側保険会社から、突然、担当医師の所見が送られてきた。(交通事故被害者からの申立て)
- ・ 同意書を提出していないのに、交通事故による通院と関係のない病院への治療経過を調べられた。(交通事故被害者からの申立て)

【その他】

- ・ 比較サイトで見積もり依頼した結果、A社と自動車保険の契約をすることにしたのに、B社からのメール送信が止まらない。個人情報の消去を求めたが、メール送信が未だに続いている。(見

積り比較サイトの利用者からの申立て)

3. その他

上記のほか、相談を 58 件受付けた。

以 上

2007 年度 苦情処理に関する実績報告 (累計)

報告年月日 2008 年 6 月 30 日

1. 2006 年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	23 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)	7 件
うち解決不能件数	1 件

前年度未済件数	5 件
うち本年度未済件数 (b)	0 件

本年度末未済件数 (a + b)	7 件
--------------------	-----

(2) 受付ツール別件数

電話	21 件
来訪	0 件
文書 (郵便等)	1 件
Eメール等	1 件
その他	0 件
合計	23 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	20 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)	(11 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	(1 件)
誤送	(1 件)
紛失	(0 件)
その他	(5 件)
合計	23 件

2. 上記以外 (相談・問合せ等) 件数

58 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。