

2009年6月

平成20年度（2008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、2008 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：86 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。（2008 年 5 月）

（3）個人情報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。（2008 年 7 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）認定個人情報保護団体が対象事業者に行う指導・勧告に関する細則の策定

指導、勧告その他の措置を講ずる場合の要件を定め、その適切な運用を図ることを目的とする細則を策定した。（2009 年 2 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
2008年 7月31日	個人情報の漏えい事案等の金融庁への報告運営等	事務局	東京	約30名
2008年 11月28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	名古屋	約20名
2009年 1月16日	同上	同上	北海道	約30名
2009年 1月27日	同上	同上	北陸	約50名
2009年 2月13日	個人情報の漏えい事案等の金融庁への報告運営等	事務局	東京	約50名
2009年 3月11日	金融分野における個人情報の取り扱いについて	シティユーワ法律事務所 中山泉弁護士	東京	約60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。(2009年2月)

また、対象事業者一社を訪問し、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。
(2009年3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) 個人情報に係る安全管理措置態勢の点検スキームの構築・実施

対象事業者が定期的実施した個人情報の安全管理措置態勢にかか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を構築、実施した。(2009年2月)

6. 対象事業者

2009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
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、2008年6月19日に開催した第819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

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
2008年4月10日	相談体制の見直しに伴う認定団体申請書類の改定について
2008年6月4日	2007年度認定業務に関する実施報告について
2009年2月6日	2009年度事業計画および予算について 個人情報の漏えい事案等の金融庁への報告運営について 認定個人情報保護団体の指導・勧告基準(案)について 会員会社に対する個人情報に係る安全管理措置態勢の点検スキームの構築について
2009年3月2日	2009年度事業計画・予算案について(持ち回り)
2009年3月4日	2009年度事業計画・予算案について(持ち回り) 予算額の一部修正があったため再度書面審議を行ったもの。

以上

(参考)

2009 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 2009 年度(平成 21 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 <small>(損害保険相談部そんがいほけん相談室)</small>	<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 <small>(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)</small>	<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。・2008 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 <small>(総合企画部法務室)</small>	<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 <small>(総合企画部法務室)</small>	<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し出を受けた場合は、適切かつ迅速に苦情対応を行うこととしています。

2008年度の対応状況は以下のとおりです。

1. 苦情の対応状況

2008年度は、別表のとおり、認定団体として苦情 26 件を受付けた。

内容は、「第三者提供の制限」に関するものが 10 件、「保険会社による機微情報の取得」に関するものが 7 件、「紛失(自分の個人情報を紛失されたとの申し出)」に関するものが 6 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し出が 18 件、保険契約者・被保険者からの申し出が 7 件、その他 1 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、23 件が解決しており、2009 年 3 月末時点で未解決のものが 3 件という結果になった。

また、2007 年度に受け付けた苦情で、2008 年 3 月末時点で未解決であった 7 件の苦情については、いずれも 2008 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自分の勤務先を教えてしまった。(交通事故被害者からの申し出)

賠償上必要な情報については契約者と共有する必要があることを丁寧に説明し理解を得た。

- ・ 保険会社が過去の事故歴や既往症などの情報を加害者に漏らした。(交通事故被害者からの申し出)

漏洩の事実はないが丁寧に経緯説明を行い、理解を得た。

【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、医療機関から保険会社が診断書を取り付けた。(交通事故被害者からの申し出)

申出人の誤解であり、既に同意書を提出いただいていることを説明し、理解を得た。

- ・ 事情があつて同意書の提出を留保していたのに、保険会社が無断で診断書を入手した。(交通事故被害者からの申し出)

同意書提出前に医療機関から診断書が送付されてきたもの。診断書は病院に返送しており、情報の不正取得には該当しないことを丁寧に説明し、理解を得た。

【紛失(自分の個人情報を紛失された)】

- ・ 未着文書の再送をお願いしたところ個人情報が記載された書面が同封されていた。未着文書の行方を調査してもらいたい。(保険契約者からの申し出)

郵便局の調査でも誤配がなかった旨の説明をし、理解を得た。

- ・ 相手方保険会社に示談書を送付したが、その示談書の紛失が発覚した。相手方保険会社には間違いなく到着しているはずである。どうして紛失事故が発生したのか説明してもらいたい。(交通事故被害者からの申し出)

加害者が示談書を紛失してしまった事案。ご心配をおかけしたことをお詫びし、理解を得た。

【その他】

- ・ 保険契約の満期管理のため、契約一覧表のFAX送信をお願いしたら、数件、他契約が混入していた。(法人契約者からの申し出)
誤送信した資料の回収の願いとともに事情を説明して謝罪した結果、理解を得た。

3. その他

上記のほか、相談を86件受付けた。

以 上

<別表>

2008 年度 苦情処理に関する実績報告（累計）

報告年月日 2009 年 6 月 30 日

1. 2008 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	23 件
うち第三者機関等を用いずに解決	23 件
うち未済件数 (a)	3 件
うち解決不能件数	0 件

前年度未済件数	7 件
うち本年度未済件数 (b)	0 件

本年度未済件数 (a + b)	3 件
-------------------	-----

(2) 受付ツール別件数

電話	22 件
来訪	1 件
文書（郵便等）	1 件
Eメール等	2 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）	0 件
適正な取得（法第17条）	1 件
その他	(25 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）	(10 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	(7 件)
漏洩	(0 件)
誤送	(2 件)
紛失	(6 件)
その他	(0 件)
合計	26 件

2. 上記以外（相談・問合せ等）件数

86 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。