

2016年6月

平成27年度（2015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、2015 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：21 件（内訳は別紙参照）、相談件数：19 件

#### 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。（2015 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。（2015 年 6 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

2015 年 7 月 2 日付「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」等の改正、2015 年 10 月 5 日付「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」の施行を踏まえ、「損害保険会社に係る個人情報保護指針（損保指針）」改定にかかる対応を行った（2015 年 9 月）。あわせて「当協会の個人情報の取扱いについて」（個人情報保護宣言）を改定し公表した。（2015 年 10 月）。

業務規則第 2 条第 3 号の規定に基づき、「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. 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)

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について情報収集を行った。(随時)

c. 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12月)について、認定個人情報保護団体として集約し、対象事業者にフィードバックした。(2016年2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、以下の研修を実施した。

開催日	テーマ	講師	場所	参加者
2016年 3月23日	番号法とマイナンバーの取扱いについて	堀総合法律事務所 弁護士 安田 和弘 氏	東京	約10名

## 6. 対象事業者

2016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
トーマ再保険株式会社	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、2015年6月11日に開催した、一般社団法人日本損害保険協会第20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> (2016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	鈴木 毅	(常務理事)
損保協会	森 栄二	(理 事)
損保協会	坂本 仁一	(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
2015年5月14日	1. 2014年度事業実施内容・決算について（審議） 2. 2014年度認定業務実施報告書について（審議） 3. 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） 4. その他（連絡）
2015年6月9日	2015年度事業評価について（審議）
2015年9月1日	「損害保険会社に係る個人情報保護指針」等の改定について（審議）
2015年10月19日	2015年度事業計画の上半期実施状況について（審議）
2016年2月12日	2016年度事業の実施計画（案）について（審議）

以 上

## 2016 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、2016 年度(平成 28 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>	<p><b>常時</b></p>
<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」を随時見直し、常時公表を行う。</li> <li>・ 2015 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（7 月公表予定）。</li> </ul>	<p><b>常時・随時</b></p>
<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>	<p><b>随時</b></p>
<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、個人情報保護担当者）に対して研修会等を実施する。</li> <li>・ 個人情報に係る情報（行政当局の情報も含む）を対象事業者提供に提供する。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。</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>	<p><b>随時</b></p>

<別紙>

2015年度 苦情処理に関する実績報告（累計）

1. 2015年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	21件
うち解決件数	13件
うち第三者機関等を用いずに解決	13件
うち未済件数 (a)	8件
うち解決不能件数	0件

前年度未済件数	14件
うち本年度末未済件数 (b)	0件

本年度末未済件数 ( a + b )	8件
--------------------	----

(2) 受付ツール別件数

電話	20件
来訪	1件
文書（郵便等）	0件
Eメール等	0件
その他	0件
合計	21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	19件
従業者の監督（法第21条）	0件
委託先の監督（法第22条）	2件
第三者提供の制限（法第23条）	4件
情報の開示（法第25条）	1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	5件
漏洩	1件
誤送	2件
紛失	3件
その他	1件
合計	21件

2. 上記以外（相談・問い合わせ）件数

19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。