

2021年6月

2020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、2020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：15件、相談件数：8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。（2020年6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。（2020年6月、2021年1月）

(3) その他

- ・対象事業者向けコンプライアンスセミナー（オンライン）を開催した。（2021年2月）
- ・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。（随時）

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) 損保指針を遵守させるための指導・勧告等

指導・勧告およびその他の措置を行った事例はなかった。なお、対象事業者に対して指導を行ったのは2018年3月の1件のみで、勧告およびその他の措置を行った事例はない。

(2) 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。（常時公表）

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を行い（2020年11月）、集約結果を対象事業者にフィードバックした。（2020年12月）

4. 対象事業者

2021年3月31日現在における対象事業者は、以下の30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
さくら損害保険株式会社	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
ペット&ファミリー損害保険株式会社	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	レスキュー損害保険株式会社
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、2020年6月15日に書面開催した損保協会理事会（2020年6月19日付で決議）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日付で就任した。

＜認定業務担当理事＞（2021年3月31日現在）

損保協会	岩崎 賢二	（専務理事）
損保協会	伊東 祐次	（常務理事）
損保協会	坂本 仁一	（常務理事）
損保協会	岩崎 武	（理 事）
損保協会	宇田川 智弘	（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
2020年5月18日	2019年度認定業務の実施報告等について
2020年8月11日	認定個人情報保護団体業務細則の一部改定について
2021年2月12日	2021年度事業計画について

以 上

2021 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、2021 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。 ・2020 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>

2020 年度 苦情処理に関する実績報告（累計）

1. 2020 年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	15 件
解決件数 (うち団体自身の調査のみで解決)	8 件 (8)
未済件数 (a)	7 件
解決不能件数	0 件

前年度未済件数 (うち今年度末未解決分 (b))	3 件 (0)
-----------------------------	--------------

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

(2) 受付ツール別件数

電話	15 件
来訪	0 件
郵便等	0 件
F A X	0 件
Eメール等	0 件
合計	15 件

(3) 苦情内容内訳

利用目的の特定（法第 15 条）関係	0 件
利用目的による制限（法第 16 条）関係	0 件
適正な取得（法第 17 条）関係	3 件
取得に際しての利用目的の通知等（法第 18 条）関係	0 件
データ内容の正確性の確保（法第 19 条）関係	0 件
安全管理措置（法第 20 条～第 22 条）関係	8 件
第三者提供の制限（法第 23 条）関係	2 件
外国への第三者提供の制限（法第 24 条）関係	0 件
保有個人データに関する事項の公表、開示等（法第 27 条～第 30 条）	2 件
匿名加工情報の取扱い（法第 36 条～第 39 条）	0 件
その他	0 件
合計	15 件

2. 上記以外（相談・問合せ等）件数

8 件