

生命保険業における個人情報保護
のための取扱指針について

一般社団法人 生命保険協会

目 次

I．金融機関等における個人情報の保護について	1
1．個人情報の保護の必要性	1
2．生命保険業における個人情報の保護の考え方	1
3．指針改定に関する考え方	2
(1) 改定の背景	2
(2) 改定の内容とその意義	2
II．生命保険業における個人情報保護のための取扱指針	3
1．総則	3
(1) 目的	3
(2) 適用範囲	3
(3) この取扱指針の位置付け	3
2．定義	4
(1) 「生命保険会社」	4
(2) 「個人情報」	4
(3) 「個人情報データベース等」	4
(4) 「個人情報取扱事業者」	5
(5) 「個人データ」	5
(6) 「保有個人データ」	5
(7) 「本人」	6
(8) 「第三者」	6
(9) 「公表」	6
(10) 「（本人に）通知」	6
(11) 「（本人に対する）明示」	7
(12) 「（本人の）同意」	7
(13) 「（本人が）容易に知り得る状態」	7
(14) 「（本人の）知り得る状態」	8
(15) 「個人信用情報機関」	8
3．取扱指針	8
3－1．利用目的	8

(1) 利用目的の特定	8
(2) 利用目的による制限	10
(3) 利用目的の変更	11
(4) 合併、会社分割、営業譲渡等の場合の取扱い	12
3－2．機微（センシティブ）情報の取扱い	12
3－3．個人情報の取得	13
(1) 適正な取得	13
(2) 本人からの直接取得	13
(3) 間接的な取得	14
3－4．個人データの内容の正確性の確保	14
(1) 正確性の確保	14
(2) 保有する個人データの保存期間	14
3－5．安全管理措置	15
(1) 安全管理措置の内容	15
(2) 規程等の整備	16
(3) 実施体制の整備	16
3－6．従業員の監督	17
3－7．委託先の監督	17
(1) 委託先の監督	17
(2) 代理店に対する指導・監督	19
3－8．第三者提供	19
(1) 第三者提供	19
(2) オプトアウト	20
(3) 委託	20
(4) 合併、会社分割、営業譲渡等	20
(5) 特定の者との共同利用	20
3－9．保有個人データの公表・開示・訂正・利用停止等	21
(1) 保有個人データに関する事項の公表等	21
(2) 利用目的の通知	22
(3) 保有個人データの開示	22
(4) 保険契約に関する開示請求権者	23
(5) 保有個人データの訂正等	23

(6) 保有個人データの利用停止等又は第三者への提供の停止	…………… 2 4
(7) 理由の説明	…………… 2 4
(8) 開示訂正等の求めに応じる手続	…………… 2 4
(9) 手数料	…………… 2 5
3－10. 苦情の処理	…………… 2 5
3－11. 漏えい事案等への対応	…………… 2 5
3－12. 個人情報保護宣言の策定	…………… 2 6

	決裁年月日			適用年月日		
制定	昭和62年	7月17日		昭和62年	7月17日	
改定	平成3年	7月19日		平成3年	7月19日	
	平成4年	2月21日		平成4年	2月21日	
	平成8年	6月21日		平成8年	6月21日	
	平成11年	6月18日		平成11年	6月18日	
	平成17年	2月18日		平成17年	4月1日	
	平成20年12月19日			平成20年12月19日		
	平成21年12月18日			平成21年12月18日		
	平成26年	2月21日		平成26年	4月1日	
	平成27年	6月12日		平成27年	7月9日	

生命保険業における個人情報保護のための取扱指針について

I. 金融機関等における個人情報の保護について

1. 個人情報の保護の必要性

高度情報化社会の進展とともに、コンピュータによる個人情報の保有・管理が進む中、個人情報保護の必要性が広く世界規模で認識されるようになった。我が国における個人情報保護に関する関心は、概ね諸外国の個人情報保護立法に影響を受けつつ、これまで醸成されてきたと言える。

我が国の民間部門の個人情報保護は、専らガイドライン等による自主規制に委ねられてきたところであるが、金融機関等においては、昭和 62 年 3 月の財団法人金融情報システムセンター（FISC）による「金融機関等における個人データ保護のための取扱指針」（以下、「FISC 指針」という。）が挙げられる。以後、生命保険業界においては、FISC 指針を生命保険業における個人データ保護の基本方針と位置づけることで適切な個人情報保護を図ることとしてきた。平成 11 年 4 月、FISC 指針が最新の国際的な個人情報保護動向を踏まえて大幅に改正されたことを機に、同年 6 月、生命保険業界において更に積極的に個人情報保護に取り組むことを目的とし、社団法人生命保険協会（現一般社団法人生命保険協会。以下、「当協会」という。）において、「生命保険業における個人データ保護について—生命保険業における個人データ保護のための取扱指針」（以下、「旧生保指針」という。）を公開してきた。

一方、個人情報保護法の制定の要請は、個人情報保護に対する十全な規制の要望や、電子商取引の発展における取組みの必要性等から、徐々に高まりを見せ、平成 11 年の住民基本台帳法の一部改正を巡って更に加速化し、頻繁に生じる個人情報の不正流出事件とも相俟って、飛躍的に高まった。こうした背景のもと、平成 12 年 10 月には、個人情報保護法制化専門委員会による「個人情報保護基本法制に関する大綱」が取り纏められ、情報通信技術戦略本部は、「個人情報保護に関する基本法制の整備について」を決定し、この大綱を最大限尊重することと、次期通常国会への法案提出を目指すことが明確に示された。さらに、平成 13 年 3 月、「個人情報の保護に関する法律案」が閣議決定され、国会上程されたが、住民基本台帳ネットワークシステムの実施との関係や報道の自由との関係等において審議は難航し、平成 14 年 12 月に審議未了のまま廃案となった。その後、平成 15 年 3 月には必要な修正が行われた上で、個人情報の保護に関する法律案が国会上程され、同年 5 月に個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。）（以下、「個人情報保護法」という。）として成立し、公布されるに至った。

2. 生命保険業における個人情報の保護の考え方

生命保険業はその提供する商品・サービスの特性から、取扱う個人情報に関し、次のような特徴を有すると考えられる。

- ・個人の生涯にわたる保障を中核とするサービスの幅広さに由来する個人情報の長期性

及び多様性

- ・ 大数の法則等の保険数理に立脚した保険制度に由来する個人情報の大量性
- ・ 契約当事者たる契約者の他、被保険者、保険金受取人等の多くの関係者の存在
- ・ 契約の募集、危険選択、維持、保全等に介在する生命保険募集人等の存在
- ・ 保険制度の健全性、公平性を維持するための審査情報の存在

FISC 指針は全ての金融機関等を対象としていることから、これまで、生命保険業界においては、それに準拠しつつ、上記の生命保険業における特徴を踏まえた具体的な取扱指針を自主的に定め、遵守してきた。

今後は、こうした関係に加えて、個人情報保護法の各規定、個人情報保護法第7条に基づく政府の「個人情報の保護に関する基本方針」（以下、「基本方針」という。）や主務大臣が作成する指針等も踏まえつつ、それらの趣旨に則った指針であるこの取扱指針の遵守を通じて、生命保険会社等は生命保険業界における個人情報保護に取り組むことが必要となる。また、この取扱指針は、当協会が認定個人情報保護団体として定める個人情報保護指針として位置付けられるものであり、当協会は、生命保険会社等に対し、この取扱指針を遵守させるための必要な指導、勧告その他の措置をとるよう努めることとなる。

3. 指針改定に関する考え方

（1）改定の背景

個人情報保護法の事業者の義務に係る規定等が、政令により平成17年4月に施行されることとされた。生命保険業界においても、施行までの準備期間中に事業者義務規定の確実な実施を図る必要があり、平成15年11月に当協会内に「個人情報保護法対応PT」を設置し、実務上の観点から幅広い検討を重ねた結果、旧生保指針について、個人情報保護法に即した改定を行うこととした。

（2）改定の内容とその意義

今回の改定に当たっては、個人情報保護法、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下、「金融庁ガイドライン」という。）、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針（以下、「金融庁実務指針」という。）に合わせた抜本的な見直しを行った。

まず、取扱指針は、総則、定義、取扱指針に大別されるが、総則においては、個人情報保護法との関係を踏まえた指針の目的、位置付け等を明らかにした。定義、取扱指針においては、個人情報保護法上の各規定を前述の生命保険業の特徴に照らしその取扱いの詳細を定めることとした。具体的には、個人情報保護法の第4章において、個人情報取扱事業者における利用目的の特定、安全管理措置等の義務等が定められたことに則した改定等を行った。

同時に、旧生保指針における考え方も尊重・維持しつつ、従来準拠してきた FISC 指針の内容も一部取り込むことで、FISC 指針を前提としない独立した体系の取扱指針とした。

また、当協会が認定個人情報保護団体であることから、この取扱指針を個人情報保護法

第 43 条に基づき作成、公表する必要がある個人情報保護指針に位置付けることとした。合わせて、生命保険会社等に対するこの取扱指針の遵守のための指導、勧告等を当協会の努力義務とした。

個人情報保護法において規定されていないいわゆる機微（センシティブ）情報等については、従来より旧生保指針においてその特別な取扱いを定めてきており、また金融庁ガイドラインにも規定がおかれたことに鑑み、今後も引き続き生命保険業の特徴に由来する特別な取扱いの必要性を認め、この取扱指針においても明記した。

さらに、安全管理措置等については、金融庁ガイドラインについても別冊として金融庁実務指針が定められたことに鑑み、この取扱指針についても、安全管理措置等の詳細は、別冊として「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針の安全管理措置等についての実務指針」（以下、「生保安全管理実務指針」という。）において定めることとした。

Ⅱ．生命保険業における個人情報保護のための取扱指針

1．総則

（1）目的

この取扱指針は、生命保険会社の個人情報の適正な取扱いの確保のために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事項に関し、個人情報保護法の規定の趣旨に沿った指針を示すことにより、生命保険会社の個人情報保護の推進に資することを目的とする。

（2）適用範囲

この取扱指針は、生命保険会社及び一般社団法人生命保険協会（以下、「生命保険会社等」という。）の個人情報の取扱いに適用するほか、生命保険会社等がその管理責任の範囲で、雇用、委任、請負等の契約等に基づき、生命保険会社等の業務の一部を行う個人、法人又は団体に個人情報を取扱わせる場合（但し、雇用管理に関する情報を除く。なお、雇用管理に関する情報に関しては、平成 24 年厚生労働省告示第 357 号「雇用管理分野における個人情報保護に関するガイドライン」等を踏まえ、適正な取扱いを確保する。）に適用する。

（3）この取扱指針の位置付け

この取扱指針は、当協会が認定個人情報保護団体として定める個人情報保護指針であり、当協会は、生命保険会社に対し、この取扱指針を遵守させるため必要な指導、勧告その他の措置をとるよう努めることとする。

この取扱指針に定めがない場合については、金融庁ガイドラインが適用されることについて留意する。

この取扱指針において使用する用語は、別に定める場合を除き、個人情報保護法及び金融庁ガイドラインにおいて使用する用語の例による。

2. 定義

(1) 「生命保険会社」

生命保険会社とは、「保険業法」（平成7年法律第105号。）に基づき生命保険業を行う相互会社、株式会社及び外国生命保険会社等をいう。

(2) 「個人情報」

生存する個人に関する情報であつて、特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別できるものを含む。）をいう。

「個人に関する情報」とは、氏名、性別、生年月日、住所、年齢、職業、続柄等の事実に関する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書等の属性に関する判断や評価を表すすべての情報を指し、公刊物等によって公にされている情報や、映像、音声による情報も含まれる。

これら「個人に関する情報」が、氏名等と相まって「特定の個人を識別することができることになれば、それが「個人情報」となる。

生命保険会社等の取扱う個人情報としては、保険契約等の募集活動を行う際に必要となる募集情報、生命保険会社等が個人と締結する契約全般の締結及びその履行に必要となる契約情報、保険契約締結時或いは支払時等に審査を行うために必要となる審査情報（個人ローン等財務取引に必要となる与信審査及び債権保全のための信用情報を含む。）のほか、生命保険会社等に関する雇用管理情報も含まれる（なお、雇用管理に関する情報については、1(2)適用範囲参照。）。

なお、生存しない個人に関する情報が、同時に遺族等の生存する個人に関する情報にあたる場合には、当該生存する個人に関する情報となる。特に、生命保険会社等の取扱う生存しない個人に関する情報は、多くの場合、同時に遺族等の生存する個人に関する情報となることに留意することが必要である

また、企業名等、法人その他の団体に関する情報は、基本的に「個人情報」には該当しないが、役員の氏名などの個人に関する情報が含まれている場合には、その部分については、「個人情報」に該当する。

さらに、「個人」には外国人も当然に含まれる。

(3) 「個人情報データベース等」

個人情報を含む情報の集合物であつて、特定の個人情報を電子計算機等を用いて検索できるように体系的に構成したものをいう。

また、電子計算機等を用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を50音順や生年月日順等一定の規則に従って整理・分類し、特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成されており、かつ目次、索引、符号等を付して一般的に容易に検索可能な状態に置かれているものも含む。

(4) 「個人情報取扱事業者」

個人情報データベース等を事業の用に供している、生命保険会社等を含む民間事業者であって、その事業の用に供する個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数の合計が過去6月以内のいずれの日においても5千人を超えない者を除いたものをいう。

ここでいう「事業の用に供している」の「事業」とは、一定の目的をもって反復継続して遂行される同種の行為であって、かつ、社会通念上事業と認められるものをいい、営利事業のみを対象とするものではない。

5千人を超えるか否かは、他者が管理している個人情報データベース等であっても、それを事業の用に供する場合には、当該個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数をも含めて判断する。例えば、個人信用情報機関の個人情報データベース等を利用する場合がこれにあたる。また、個人情報データベース等の全部又は一部が他人の作成に係る個人情報データベース等であって、次の各号のいずれかに該当するものを編集し、又は加工することなくその事業の用に供するときは、それを構成する個人情報によって識別される特定の個人の数は、上記の個人の数に算入しない。

- ① 氏名、住所・居所、電話番号のみが掲載された個人情報データベース等（電話帳やカーナビゲーションシステム等）
- ② 不特定かつ多数の者に販売することを目的として発行され、かつ、不特定かつ多数の者により随時に購入することができる又はできた個人情報データベース等（自治体職員録や弁護士会名簿）

(5) 「個人データ」

個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。個人情報データベース等から記録媒体へダウンロードされたもの及び紙面に出力されたもの（そのコピーを含む。）も含まれる。

(6) 「保有個人データ」

生命保険会社等が、本人又はその代理人から求められる開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止のすべてを行う権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして次に掲げる以外のもの及び6月以内に消去すること（更新することを除く。）となるものを除いたものをいう。

- ① 存否が明らかになることで、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの

(例)

- ・生命保険会社等が、病名等、本人等に知らされていない個人データを保有している場合であって、生命保険会社等が当該個人データを保有している事実が明らかになるこ

とで本人の心身状況を悪化させるおそれのある場合

②存否が明らかになることで、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの

(例)

- ・暴力団等の反社会的勢力情報
- ・不審者情報やクレーマー情報、総会屋情報

③存否が明らかになることで、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの

(例)

- ・要人の行動予定情報

④存否が明らかになることで、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの

(例)

- ・警察などから受けた捜査関係事項照会の対象情報
- ・犯罪収益との関係が疑われる取引（疑わしい取引）の届出の対象情報
- ・振り込め詐欺に利用された口座に関する情報

(7) 「本人」

個人情報によって識別される特定の個人をいう。

(8) 「第三者」

個人データを提供しようとする個人情報取扱事業者及び当該個人データに係る本人のいずれにも該当しないものをいい、自然人、法人その他の団体を問わない。

(9) 「公表」

不特定多数の人に知らせることをいう。

(例)

- ・ホームページへの掲載
- ・店舗・窓口への掲示・備付け
- ・パンフレット等への記載
- ・新聞・雑誌等への掲載

(10) 「(本人に) 通知」

本人に直接知らせることをいう。

「通知」の方法については、原則として、書面（電子的方式、磁気的方式、その他人の知覚によっては認識することのできない方式で作られる記録を含む。以下、同様とする。）によることとする。

(書面による通知の例)

- ・文書の手交
- ・電子メール、ファックスの送信
- ・郵送による文書の送付

(11) 「(本人に対する) 明示」

本人に対して、記載された箇所が容易に分かる書面で明確に示すことをいう。

(例)

- ・申込書、重要事項説明書その他の書面への記載
- ・ネットワーク上において、本人が個人情報を入力する画面への記載

(12) 「(本人の) 同意」

本人の承諾する旨の意思表示を得ることをいう。原則として明示的な同意を得ることとするが、明示的な同意がない場合には、状況に照らして本人が実質的に同意していると判断できることが求められる。

(例)

- ・面談、電話での口頭了承
- ・本人による署名・捺印
- ・同意する旨のメール受信
- ・同意する旨の確認欄へのチェック・ボタンクリック
- ・音声入力やタッチパネルによる承諾

生命保険会社等が、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取扱う場合及び個人データを第三者に提供する場合の本人の同意は、原則として、書面によることとする。なお、生命保険会社等があらかじめ作成された同意書面を用いる場合には、文字の大きさ及び文章の表現を変えること等により、個人情報の取扱いに関する条項が他と明確に区別され、本人に理解されることが望ましい。また、あらかじめ作成された同意書面に確認欄を設け本人がチェックを行うこと等、本人の意思が明確に反映できる方法により確認を行うことが望ましい。

なお、本人が未成年者、成年被後見人、被保佐人及び被補助人であって、個人情報の取扱いに関して同意したことによって生ずる結果について判断できる能力を有していない場合などは、親権者や法定代理人等から同意を得る必要がある。

(13) 「(本人が) 容易に知り得る状態」

本人が知ろうと思えば、時間的にも、その手段においても、容易に知ることができる状態をいう。複数の手段により定期的若しくは継続的な公表を行う、又は当該事項を知るための方法をあらかじめ通知しておくこと等が考えられる。

(例)

- ・ホームページへ継続的に掲載
- ・店舗・窓口へ継続的に掲示・備付け
- ・パンフレット等へ継続的に記載
- ・新聞・雑誌等へ継続的に掲載

(14) 「(本人の) 知り得る状態」

本人が知ろうと思えば、知ることができる状態をいう。問い合わせ窓口を設置し、本人の求めに応じて遅滞なく口頭又は文書で回答することも含まれるが、あらかじめ定期的若しくは継続的な公表を行うことが望ましい。

(例)

- ・ホームページへ継続的に掲載
- ・店舗・窓口へ継続的に掲示・備付け
- ・パンフレット等へ継続的に記載
- ・新聞・雑誌等へ継続的に掲載

(15) 「個人情報機関」

個人の返済能力に関する情報の収集及び与信事業を行う個人情報取扱事業者に対する当該情報の提供を業とするものをいう。

3. 取扱指針

3-1. 利用目的

(1) 利用目的の特定

個人情報を取扱うに当たっては、生命保険会社等においてどのような目的で当該個人情報を利用するか、本人が一般的、合理的に予想できる程度に利用目的を明確にしなければならない。

(例)

- ・各種保険契約のお引受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
- ・関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理
- ・当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- ・その他保険に関連・付随する業務

生命保険会社等は、各社のホームページにおいて、利用目的とともに、各種商品、サービスの内容を掲載の上、当該ホームページのアドレス等を、利用目的を掲載するその他の書面（店舗・窓口での掲示、パンフレット、3-3(2)に定める書面等）に明示することが望ましい。

特定された利用目的は、あらかじめ公表するか、個人情報の取得後速やかに本人に通知又は公表を行わなければならない。但し、次の各号のいずれかに該当する場合を除く。

①利用目的を本人に通知又は公表することにより、本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

(例)

- ・暴力団等の反社会的情報、疑わしい取引の届出の対象情報、振り込め詐欺に利用された口座に関する情報、業務妨害行為を行う悪質者情報の提供者が逆恨みを買うおそれがある場合

②利用目的を本人に通知又は公表することにより、当該生命保険会社等の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

(例)

- ・開発中の新サービス、営業ノウハウが明らかになることにより、企業の健全な競争を害する場合
- ・暴力団等の反社会的勢力情報、疑わしい取引の届出の対象情報、振り込め詐欺に利用された口座に関する情報、業務妨害行為を行う悪質者情報を取得したことが明らかになることにより、情報提供を受けた企業に害が及ぶ場合

③国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

(例)

- ・犯罪捜査への協力のため、被疑者等に関する情報を取得した場合

④取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

(例)

- ・電話等での資料請求に対して、請求者が提供した住所及び氏名に関する情報を請求された資料の送付のみに利用する場合
- ・今後連絡を取り合うために名刺交換をした場合
- ・着信において相手方の電話番号が非通知でない場合で、同じ用件で当方から相手方に電話を掛け直す場合

生命保険会社等は、特定の個人情報の利用目的が、法令等に基づき限定されている場合には、その旨を明示することとする。

生命保険会社等が、与信事業に際して、個人情報を取得する場合においては、利用目的について本人の同意を得ることが望ましく、契約書等における利用目的は他の契約条項等と明確に分離して記載することとする。この場合、生命保険会社等は取引上の優越的な地位を不当に利用し、与信の条件として、与信事業において取得した個人情報を与信業務以外の金融商品のダイレクトメールの発送に利用することを同意させる等の行為を行うべきではなく、本人は当該ダイレクトメールの発送に係る利用目的を拒否することができる。

生命保険会社等が、与信事業に際して、個人情報個人信用情報機関に提供する場合には、その旨を利用目的に明示しなければならない。さらに、明示した利用目的について本人の同意を得ることとする。

(2) 利用目的による制限

生命保険会社等は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取扱ってはならない。但し、次の各号のいずれかに該当する場合を除く。なお、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用することは、当初特定した利用目的にない場合にも、目的外利用には当たらない。

①法令に基づく場合

(個人情報の提供が義務付けられている例)

- ・所得税法（昭和 40 年法律第 33 号）第 225 条第 1 項等に基づく税務署長に対する支払調書等を提出する場合
- ・国税通則法（昭和 37 年法律第 66 号）第 74 条の 2 等に基づいて税務当局が行う質問検査に応じる場合
- ・犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号）（以下、「犯罪収益移転防止法」という。）第 8 条第 1 項に基づき疑わしい取引を届け出る場合
- ・金融商品取引法（昭和 23 年法律第 25 号）第 211 条により、裁判所許可状に基づく証券取引等監視委員会の職員による犯則事件の調査に応じる場合
- ・民事訴訟法（平成 8 年法律第 109 号）第 223 条に基づく裁判所による文書提出命令に対して文書を提出する場合

(個人情報の提供が任意であり、個別の判断が必要な例)

- ・国税犯則取締法（明治 33 年法律第 67 号）第 1 条等に基づいて収税官吏又は徴税吏員の行う犯則事件の任意調査に応じる場合
- ・刑事訴訟法（昭和 23 年法律第 131 号）第 197 条第 2 項に基づく捜査関係照会に応じる場合
- ・弁護士法（昭和 24 年法律第 205 号）第 23 条の 2 第 2 項に基づく照会に対する協力
- ・会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 381 条第 3 項による親会社の監査役の子会社に対する調査への対応
- ・金融商品取引法第 210 条に基づく証券取引等監視委員会の職員による犯則事件の調査に応じる場合
- ・民事訴訟法第 186 条に基づく調査の嘱託および同法第 226 条に基づく文書の送付の嘱託に応じる場合
- ・住民基本台帳法（昭和 42 年法律第 81 号）第 12 条の 3 に基づき、債務者の本人確認のための住民票の写しの交付請求の際、市町村役場の職員の求めに応じて、不当な目的で請求するものではないことを証明するため、当該債務者の個人情報を提出する場合

なお、当該法令に、第三者が個人情報の提供を求めることができる旨の規定はあるが、正当な事由に基づきそれに応じないことができる場合には、生命保険会社等は、当該法令の趣旨に照らして目的外利用の必要性和合理性が認められる範囲内で対応するよう留意する。

②人の生命、身体又は財産の保護のため必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(例)

- ・暴力団等の反社会的勢力情報、業務妨害行為を行う悪質者情報、振り込め詐欺に利用された口座に関する情報を企業間で共有する場合

③公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(例)

- ・病気の予防、治療に関する研究
- ・児童虐待に対処するための社会全体でのネットワーク形成等を目的とする情報交換

④国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

(例)

- ・税務当局の任意調査に応じる場合
- ・警察の任意調査に応じる場合
- ・一般統計調査に回答する場合

なお、生命保険会社等は、任意の求めの趣旨に照らして目的外利用の必要性和合理性が認められる範囲内で対応するよう留意する。

(3) 利用目的の変更

生命保険会社等は、利用目的を変更する場合には、変更後の利用目的が変更前の利用目的からみて、社会通念上本人が想定できる範囲を超えて行ってはならない。

(許容例)

- ・「商品案内等を郵送」→「商品案内等をメール送付」

(認められない例)

- ・「アンケート集計に利用」→「商品案内等に利用」

なお、本人が想定できない変更を行う場合には、本人の同意を得なければならない。

また、変更された利用目的について、本人に通知又は公表しなければならない。但し、3-1(1)の各号のいずれかに該当する場合を除く。

(4) 合併、会社分割、営業譲渡等の場合の取扱い

生命保険会社等が、合併、会社分割、営業譲渡等により他の個人情報取扱事業者から事業の承継をすることに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、当該個人情報に係る承継前の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取扱ってはならない。但し、3-1(2)の各号のいずれかに該当する場合を除く。なお、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用することは、当初特定した利用目的にならない場合にも、目的外利用には当たらない。

3-2. 機微(センシティブ)情報の取扱い

生命保険会社等は、政治的見解、信教(宗教、思想及び信条をいう。)、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活、並びに犯罪歴に関する情報(以下、「機微(センシティブ)情報」という。)については、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用又は第三者提供を行わないこととする。なお、新聞又は官報等に記載された公知の情報及び外形から明白な身体等に関する情報は、機微(センシティブ)情報に該当しない。

①法令等に基づく場合

(「等」に該当する例)

- ・法令に基づく告示、指針等及び条約又は政府間協定、公務所により発出された指導文書等

②人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合

③公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のため特に必要がある場合

④国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

⑤源泉徴収事務等の遂行上必要な範囲において、政治団体・宗教法人等の団体若しくは労働組合への所属若しくは加盟に関する従業員等の機微(センシティブ)情報を取得し、利用し、又は第三者提供する場合

(例)

- ・宗教法人や政治団体、労働組合との間の保険の引受業務や保険料の引去業務の事務処理において、当該団体等への所属若しくは加盟に関する情報を取得、利用又は第三者提供する場合

⑥相続手続による権利義務の移転等の遂行に必要な限りにおいて、機微(センシティブ)情報を取得、利用又は第三者提供する場合

⑦保険業その他金融分野の事業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で機微(センシティブ)情報を取得し、利用し又は第三者提供する場合

(適切な業務運営の例)

- ・各種保険契約の引受け、継続・維持管理、保険金・給付金等の支払い
- ・保険商品の開発
- ・保険事業の公正性確保、保険制度の健全性維持、保険集団全体の公平性確保

本号にいう本人の同意とは、2(12)に定義する同意とは異なり、保険業その他金融分野の事業の適切な業務運営を確保する必要性から業務遂行上必要な範囲で機微（センシティブ）情報を取得し、利用し、又は第三者提供することに対する同意である。

なお、委託、合併等による事業の承継に伴う個人データの提供、特定共同利用をすることについての本人の同意までは求められない。

個人情報保護法施行前に取得した機微（センシティブ）情報を個人情報保護法施行後に利用する場合があるが、この場合の取得時の同意の形式は、必ずしも明示的な同意に限られない。

本人が未成年者、成年被後見人、被保佐人及び被補助人であって、個人情報の取扱いに関して同意したことによって生ずる結果について判断できる能力を有していない場合などは、親権者や法定代理人等から同意を得る必要がある。

保険募集等に関して取得した保健医療情報を与信事業等に流用することは、保険業の適切な業務運営を確保する必要性から業務遂行上必要な範囲で機微（センシティブ）情報を利用又は第三者提供する場合にはあたらぬ。

⑧機微（センシティブ）情報に該当する生体認証情報を本人の同意に基づき、本人確認に用いる場合

生命保険会社等は、機微（センシティブ）情報を、上記各号に掲げる場合に取得し、利用し、又は第三者提供する場合には、上記各号に掲げる事由を逸脱した取得、利用又は第三者提供を行うことのないよう、特に慎重に取扱うこととする。

3－3．個人情報の取得

（1）適正な取得

生命保険会社等が個人情報を取得するに当たっては、個人情報保護法をはじめとした法令全般に照らして違法性のないように留意し、社会的良識からみて妥当と考えられる手段によって行わなければならない。

（2）本人からの直接取得

生命保険会社等は、アンケート、申込書等の書面の提出又はユーザー入力画面へのデータ入力等により、直接本人から個人情報を取得する場合には、あらかじめ本人に対してその利用目的を明示しなければならない。但し、3－1(1)の各号のいずれかに該当する場合を除く。

生命保険会社等は、与信事業に際しては、利用目的を明示する書面に確認欄を設けること等により、利用目的について本人の同意を得ることが望ましい。

なお、与信事業に際して、申込時に利用目的について本人の同意を得る場合、当該申込

時に利用目的について同意を得た個人情報については取得に際しての利用目的の通知又は公表を要しないが、それ以降に取得する情報については、あらかじめ利用目的を公表し、又は取得後速やかに利用目的を本人に通知し、若しくは公表しなければならない。

口頭による個人情報の取得に当たっては、必ずしも利用目的の明示は要しないが、明示を行わない場合には、あらかじめ利用目的を公表し、又は取得後速やかに、利用目的を本人に通知若しくは公表しなければならない。但し、3-1(1)の各号のいずれかに該当する場合を除く。

(3) 間接的な取得

生命保険会社等は、個人情報を第三者から取得する場合、本人の利益を不当に侵害しないものとするとともに、あらかじめ利用目的を公表しなければならない。

また、あらかじめ利用目的を公表していない場合には、取得後速やかに、利用目的を本人に通知又は公表しなければならない。但し、3-1(1)の各号のいずれかに該当する場合を除く。

なお、生命保険会社等は、個人情報の不正取得等の不当な行為を行っている第三者から、当該情報が漏えいされた情報であること等を知った上で個人情報を取得してはならない。第三者からの提供（3-1(2)の各号のいずれかに該当する場合並びに個人情報の取扱いの委託、事業の承継及び共同利用に伴い、個人情報を提供する場合を除く。）により、個人情報（個人情報保護法施行令第2条第2号に規定するものから取得した個人情報を除く。）を取得する場合には、提供元の法の遵守状況（例えば、オプトアウト（3-8(2)（個人情報保護法第23条第2項・第3項）を参照）、利用目的、開示手続、問合せ・苦情の受付窓口を公表していることなど）を確認し、個人情報を適切に管理している者を提供元として選定するとともに、実際に個人情報を取得する際には、例えば、取得の経緯を示す契約書等の書面の点検又はこれに代わる合理的方法により、当該個人情報の取得方法等を確認した上で、当該個人情報が適法に取得されたことが確認できない場合は、偽りその他不正の手段により取得されたものである可能性もあることから、その取得を自粛することを含め、慎重に対応することが望ましい。

3-4. 個人データの内容の正確性の確保

(1) 正確性の確保

生命保険会社等は、個人データの利用目的に照らして必要と判断した範囲内で、その正確性、最新性及び適切な内容を維持することに努めなければならない。

(2) 保有する個人データの保存期間

生命保険会社等は、当該保有する個人データの利用目的に応じた適切な保存期間を定め、当該期間を経過した個人データを消去することとする。

ただし、法令等に基づく保存期間の定めがある場合には、この限りでない。

(例)

- ・各種保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払いを利用目的とする契約情報について、その保存期間を原則として保険期間（保険金等の据置期間、年金等の受給期間を含む。以下同じ。）とし、保険期間満了以前に解約・失効等により消滅する契約については、保険契約の履行に必要な期間の経過により保存期間が終了するものとする。また、保険期間以外についても所要の期間、保有個人データを保存する場合（申込み後、契約締結に至らない場合における、重複申込みの確認等のための保存や、保険契約消滅後における、取引履歴の確認、その他各種照会等への対応のための保存）も、適切な保存期間を別途定める。

3－5．安全管理措置

（１）安全管理措置の内容

生命保険会社等は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のため、安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備及び安全管理措置に係る実施体制の整備等の必要かつ適切な措置を講じなければならない。なお、生命保険会社等は、個人データに該当しない個人情報についても必要に応じて安全管理措置を講じることとする。

必要かつ適切な措置は、個人データの取得・利用・保管等の各段階に応じた「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」及び「技術的安全管理措置」を含むものでなければならない。

また、保健医療に関する情報等の特に厳重な管理を要する個人データについては、特段の安全管理措置を講じることとする。

当該措置は、個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質、個人データの取扱状況及び個人データを記録した媒体の性質等に起因するリスクに応じたものとする。

例えば、不特定多数者が書店で随時に購入可能な名簿で、生命保険会社等において全く加工をしていないものについては、個人の権利利益を侵害するおそれは低いと考えられることから、それを処分するために文書細断機等による処理を行わずに廃棄し、又は廃品回収に出したとしても、生命保険会社等の安全管理措置の義務違反にはならない。

「組織的安全管理措置」とは、個人データの安全管理措置について従業員の責任と権限を明確に定め、安全管理に関する規程等を整備・運用し、その実施状況の点検・監査を行うこと等の、生命保険会社等の体制整備及び実施措置をいう。

「人的安全管理措置」とは、従業員との個人データの非開示契約等の締結及び従業員に対する教育・訓練等を実施し、個人データの安全管理が図られるよう従業員を監督する措置をいう。

「技術的安全管理措置」とは、個人データ及びそれを取扱う情報システムへのアクセス制御及び情報システムの監視等の、個人データの安全管理に関する技術的な措置をいう。

（２）規程等の整備

生命保険会社等は、個人データの安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備として、次に掲げる「組織的安全管理措置」を講じなければならない。

- ①個人データの安全管理に係る基本方針の整備
- ②個人データの安全管理に係る取扱規程の整備
- ③個人データの取扱状況の点検及び監査に係る規程の整備
- ④外部委託に係る規程の整備

上記の②安全管理に係る取扱規程として、次に掲げる規程を定めなければならない。

- ①取得・入力段階における取扱規程
- ②利用・加工段階における取扱規程
- ③保管・保存段階における取扱規程
- ④移送・送信段階における取扱規程
- ⑤消去・廃棄段階における取扱規程
- ⑥漏えい事案等への対応の段階における取扱規程

（３）実施体制の整備

生命保険会社等は、個人データの安全管理に係る実施体制の整備として、次に掲げる「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」及び「技術的安全管理措置」を講じなければならない。

（組織的安全管理措置）

- ①個人データの管理責任者等の設置
- ②就業規則等における安全管理措置の整備
- ③個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用
- ④個人データの取扱状況を確認できる手段の整備
- ⑤個人データの取扱状況の点検及び監査体制の整備と実施
- ⑥漏えい事案等に対応する体制の整備

（人的安全管理措置）

- ①従業者との個人データの非開示契約等の締結
- ②従業者の役割・責任等の明確化
- ③従業者への安全管理措置の周知徹底、教育及び訓練
- ④従業者による個人データ管理手続きの遵守状況の確認

（技術的安全管理措置）

- ①個人データの利用者の識別及び認証
- ②個人データの管理区分の設定及びアクセス制御
- ③個人データへのアクセス権限の管理
- ④個人データの漏えい・き損等防止策

- ⑤個人データへのアクセス記録及び分析
- ⑥個人データを取扱う情報システムの稼働状況の記録及び分析
- ⑦個人データを取扱う情報システムの監視及び監査

なお、安全管理措置の詳細は、本取扱指針別冊として定める生保安全管理実務指針に従って適切な対応を図らなければならない。

3－6．従業員の監督

生命保険会社等は、個人データの安全管理が図られるよう、適切な内部管理体制を構築し、その従業員に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

当該監督は、個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じたものとする。

「従業員」とは、生命保険会社等の組織内にあって直接又は間接に生命保険会社等の指揮監督を受けて生命保険会社等の業務に従事している者をいい、雇用関係にある従業員（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、生命保険会社等との間の雇用関係にない者（取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等）も含まれる。

生命保険会社等は、次に掲げる体制整備等により、従業員に対し必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- ①従業員が、在職中及びその職を退いた後において、その業務に関して知った個人データを第三者に知らせ、又は利用目的外に使用しないことを内容とする契約等を採用時等に締結すること。
- ②個人データの適正な取扱いのための取扱規程の策定を通じた従業員の役割・責任の明確化及び従業員への安全管理義務の周知徹底、教育及び訓練を行うこと。
- ③従業員による個人データの持出し等を防ぐため、社内での安全管理措置に定めた事項の遵守状況等の確認及び従業員における個人データの保護に対する点検及び監査制度を整備すること。

なお、従業員の監督の詳細は、本取扱指針別冊として定める生保安全管理実務指針に従って適切な対応を図らなければならない。

3－7．委託先の監督

（1）委託先の監督

生命保険会社等は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

当該監督は、個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、委託する事業の規模及び性質並びに個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じたものとする。

「委託」には、契約の形態や種類を問わず、生命保険会社等が他の者に個人データの取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約の一切を含む。

(委託先の例)

- ・グループ会社（システム子会社、事務代行会社等）への業務委託
- ・外部の情報処理業者等への業務委託
- ・新契約時の契約確認、保険金・給付金等確認の確認会社への委託
- ・他の保険会社への業務の委託・事務の代行
- ・他の保険会社への業務及び財産の委託
- ・代理店への保険募集の委託

生命保険会社等は、個人データを適正に取り扱っていると認められる者を選定し委託するとともに、取扱いを委託した個人データの安全管理措置が図られるよう、個人データの安全管理のために次に掲げる措置を委託先においても確保しなければならない。

なお、二段階以上の委託が行われた場合には、委託先の事業者が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについても監督を行わなければならない。

①個人データの安全管理のため、委託先における組織体制の整備及び安全管理に係る基本方針・取扱規程の策定等の内容を委託先選定の基準に定め、当該基準を定期的に見直さなければならない。

なお、委託先の選定に当たっては、必要に応じて個人データを取り扱う場所に赴く又はこれに代わる合理的な方法による確認を行った上で、個人データ管理責任者等が適切に評価することが望ましい。

②委託者の監督・監査・報告徴求に関する権限、委託先における個人データの漏えい・盗用・改ざん及び目的外利用の禁止、再委託に関する条件及び漏えい等が発生した場合の委託先の責任を内容とする安全管理措置を委託契約に盛り込むとともに、定期的に監査を行う等により、定期的又は随時に当該委託契約に定める安全管理措置の遵守状況を確認し、当該安全管理措置を見直さなければならない。

なお、委託契約に定める安全管理措置等の遵守状況については、個人データ管理責任者等が、当該安全管理措置等の見直しを検討することを含め、適切に評価することが望ましい。

委託先が再委託を行おうとする場合は、委託元は委託を行う場合と同様、再委託の相手方、再委託する業務内容及び再委託先の個人データの取扱方法等について、委託先に事前報告又は承認手続を求める、直接又は委託先を通じて定期的に監査を実施する等により、委託先が再委託先に対して本条の委託先の監督を適切に果たすこと、再委託先が個人情報保護法第20条に基づく安全管理措置を講ずることを十分に確認することが

望ましい。再委託先が再々委託を行う場合以降も、再委託を行う場合と同様とする。

なお、委託先の監督の詳細は、本取扱指針別冊として定める生保安全管理実務指針に従って適切な対応を図らなければならない。

(2) 代理店に対する指導・監督

生命保険会社等は、保険募集の委託を行っている代理店に対して、個人データの取扱いの委託先として、この取扱指針に準じた取扱いがなされるよう必要かつ適切な指導・監督を行わなければならない。

3－8．第三者提供

(1) 第三者提供

生命保険会社等は、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。但し、3－1(2)の各号のいずれかに該当する場合は、本人の同意なく第三者提供を行うことができる。

第三者提供についての同意を得る際には、原則として、書面によることとし、当該書面における記載を通じて、次に掲げる事項を本人に認識させた上で同意を得ることとする。

- ①個人データを提供する第三者
- ②提供を受けた第三者における利用目的
- ③第三者に提供される情報の内容

なお、債権譲渡に付随して譲渡人から譲受人に対して当該債権の管理に必要な範囲において債務者及び保証人等に関する個人データが提供される場合には、第三者提供に関する本人の同意を事実上推定できる。

個人信用情報機関に対して個人データが提供される場合には、個人信用情報機関を通じて当該機関の会員企業にも情報が提供されることとなるため、個人信用情報機関に個人データを提供する場合に本人の同意を得ることとする。

本人から同意を得るに当たっては、本人が、個人データが個人信用情報機関を通じて当該機関の会員企業にも提供されることを明確に認識した上で、同意に関する判断を行うことができるようにすることとする。このため、生命保険会社等は同意を得る書面に、各号に定める事項のほか、個人データが当該機関の会員企業にも提供される旨の記載及び当該機関の会員企業として個人データを利用する者の表示を行うこととする。

「当該機関の会員企業として個人データを利用する者」の表示は、「当該機関の会員企業として個人データを利用する者」の外延を本人に客観的かつ明確に示すものであることが必要であり、会員企業の名称を記載する方法若しくは当該機関の規約等及び会員企業名を常時公表しているインターネットのホームページ（苦情処理の窓口の連絡先等、3-12の内容を記載したもの）のアドレスを記載する方法などにより、本人が同意の可否を判断するに足る具体性をもって示すことをいう。

なお、生命保険会社等は、個人情報情報機関から得た資金需要者の返済能力に関する情報については、当該資金需要者の返済能力の調査以外の目的に使用することのないよう、慎重に取扱うこととする。

（２）オプトアウト

生命保険会社等は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次の各号に掲げる事項をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、当該個人データを本人の同意なく、第三者に提供することができる。

①利用目的に第三者への提供が含まれていること

②第三者に提供される個人データの項目

③第三者への提供の手段又は方法

（例）

- ・プリントアウトして手交又は郵送
- ・フロッピーディスクやMO等で提供
- ・ホームページに掲載
- ・オンラインで提供
- ・書籍として出版

④本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること

生命保険会社等は、与信事業に係る個人の返済能力に関する情報を個人情報機関へ提供するに当たっては、本項に定める方法を用いないこととし、3-8(1)に従い本人の同意を得ることとする。

（３）委託

生命保険会社等が、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データの取扱いに関する業務の全部又は一部を委託する場合、委託先は第三者には該当しないため、本人の同意なく、個人データの提供を行うことができる。

（４）合併、会社分割、営業譲渡等

生命保険会社等は、合併、会社分割、営業譲渡等により、事業を承継し、個人データが移転する場合、承継先は第三者には該当しないため、本人の同意なく、個人データの提供を行うことができる。なお、承継候補先に対する個人データの提供は、原則として第三者提供にあたるが、合併や営業譲渡という利用目的の達成に必要な範囲内で個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合には第三者提供に該当しない。

（５）特定の者との共同利用

生命保険会社等が、個人データを特定の者と共同で利用する場合であって、次の各号に

掲げる情報をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いている場合には、共同利用者は第三者には該当しないため、本人の同意なく、個人データの提供を行うことができる。

- ①個人データを特定の者との間で共同して利用する旨
- ②共同して利用される個人データの項目
- ③共同して利用する者の範囲
- ④利用する者の利用目的
- ⑤安全管理等の個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称

⑤号に定める「個人データの管理について責任を有する者」（以下、「管理責任者」という。）は、共同して利用する者において、第一次的に苦情を受け付け、その処理を行うとともに、開示、訂正等及び利用停止等の決定を行い、安全管理に責任を有する者をいう。なお、同号は、管理責任者以外の共同して利用する者における安全管理責任等を免除する趣旨ではないことに留意する。

生命保険会社等による③号の通知等については、原則として書面によるものとする。また、共同して利用する者を個別に列举することが望ましい。さらに、共同して利用する者の外延を示すことにより本人に通知等する場合には本人が容易に理解できるよう共同して利用する者を具体的に特定しなければならない。

（共同して利用する者の外延を示すことにより本人に通知等する場合の例）

- ・一般社団法人生命保険協会及び一般社団法人生命保険協会加盟の各生命保険会社（詳しくは、「（ホームページアドレスを記載）」をご参照ください。）
- ・当社及び有価証券報告書等に記載されている、当社の子会社
- ・当社及び有価証券報告書等に記載されている、連結対象会社及び持分法適用会社

生命保険会社等は、個人データを特定の者との間で共同して利用する場合として、生命保険会社等の間において契約内容等の情報の登録又は交換制度を設け、当該情報の交換を行うときは、交換制度毎に定める取扱規則等に従って、当該情報の厳正な管理を実施しなければならない。

3－9．保有個人データの公表・開示・訂正・利用停止等

（1）保有個人データに関する事項の公表等

生命保険会社等は、保有個人データについて、次の各号に掲げる情報を本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。

- ①社名・団体名
- ②全ての保有個人データの利用目的（但し、3－1(1)の①号から③号に掲げる場合を除く。）
- ③次に掲げる事項の求めに応じる手続及び手数料を定めた場合には次のイ又はロの事

項を求められたときの手数料の額

イ 保有個人データの利用目的の通知

ロ 保有個人データの開示

ハ 保有個人データの内容の訂正、追加又は削除

ニ 保有個人データの利用の停止又は消去

ホ 保有個人データの第三者への提供の停止

④保有個人データの取扱いに関する苦情及び質問の申出先

⑤認定個人情報保護団体である当協会の名称並びに苦情及び質問の申出先

(2) 利用目的の通知

生命保険会社等は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときには、3-9(1)に基づく措置をとったことにより当該保有個人データの利用目的が明らかな場合又は3-1(1)の①号から③号に掲げる場合を除いて、本人に遅滞なく通知しなければならない。

また、通知しない旨を決定したときにも、その旨を本人に遅滞なく通知しなければならない。

(3) 保有個人データの開示

生命保険会社等は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示(存在しないときにその旨を知らせることを含む。)を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法(開示の求めを行った者が同意した方法があるときはその方法)により、遅滞なく当該保有個人データを開示しなければならない。

但し、開示することにより、次の各号に該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができるが、その場合、その旨を本人に遅滞なく通知しなければならない。

①本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

(例)

- ・被保険者本人が病名を知らされていない場合、本人の病名等を開示することで、本人の心身状況を悪化させるおそれがある場合

②生命保険会社等の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

(例)

- ・審査等に当たって、生命保険会社等が収集したデータ又はそのデータを元に業務上評価したデータであって、本人に開示した場合、審査業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ・被保険者や保険金等の受取人本人に関する個人データが同時に契約者の個人データとなる場合であって、本人に開示した場合、保険契約者との信頼関係に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ・契約の見込度など、顧客に関する営業上の評価情報であって、本人に開示した場合、顧客との信頼関係に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

- ・債務者区分等、債務者に対する評価情報であって、本人に開示した場合、債務者との信頼関係に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ・企業秘密が明らかになるおそれがある場合
- ・保有個人データを開示することにより評価、試験等の適正な実施が妨げられる場合
なお、開示すべき保有個人データの量が多いことのみでは、②に該当しない。

③他の法令に違反することとなる場合

(例)

- ・生命保険会社が犯罪収益移転防止法第8条第1項に基づいて、主務大臣に取引の届出を行っていたときに、当該届出を行ったことが記録されている個人データを開示することが同条第2項の規定に違反する場合

なお、窓口やコールセンターで行う契約内容照会・解約返戻金の照会等のサービスとしての対応が期待されているものについては、「保有個人データの開示を求められたとき」には該当しないものとする。

(4) 保険契約に関する開示請求権者

保険契約に関して、開示の求めを行うことができる者は原則として、保険契約締結の主体たる保険契約者又はその代理人（未成年者、成年被後見人、被保佐人及び被補助人の親権者及び法定代理人又は開示の求めをすることにつき本人が委託した代理人）とする。

また、被保険者、保険金受取人等保険契約者以外の者から、当該本人が識別される保有個人データの範囲内で開示の求めがなされた場合には、保険契約者本人の個人データの第三者提供とならないよう配慮しつつ、開示の求めに応じることとする。

(例)

- ・被保険者が契約者と別人になっている場合の被保険者に関する権利等（保険契約者名義、契約日、保険金額等）の確認の請求
- ・保険金、給付金の支払事由が発生し、受取りの権利が確定した保険金、給付金の受取人からの請求

(5) 保有個人データの訂正等

生命保険会社等は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除（以下、「訂正等」という。）を求められた場合には、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく、事実の確認等の必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。

また、訂正等を行った場合、又は訂正等を行わないこととした場合は、本人に対し、遅滞なく、その旨（訂正等を行った場合は、その内容を含む。）を通知しなければならない。

（６）保有個人データの利用停止等又は第三者への提供の停止

生命保険会社等は、保有個人データを本人の同意を得ないで目的外利用していること、若しくは保有個人データが偽りその他不正な手段により取得されたこと、又は本人の同意を得ないで保有個人データの第三者への提供を行っていることを理由として、本人から、保有個人データの利用の停止若しくは消去（以下、「利用の停止等」という。）又は第三者への提供の停止を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、（利用の停止等の場合には、違反の是正のために必要な限度で）、遅滞なく、当該措置を行わなければならない。ただし、当該保有個人データの利用停止等又は第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の利用停止等又は第三者への提供の停止を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

また、利用の停止等若しくは第三者への提供の停止を行った場合又はそれらの措置を行わない旨の決定をした場合は、本人に対し、遅滞なくその旨を通知しなければならない。

（７）理由の説明

生命保険会社等は、保有個人データの利用目的の通知・開示・訂正等・利用の停止等・第三者への提供の停止（以下、「開示訂正等」という。）において、本人から求められた措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、措置をとらないこととし、又は異なる措置をとることとした判断の根拠及び根拠となる事実を示し、その理由を説明するよう努めなければならない。

（８）開示訂正等の求めに応じる手続

本人が開示訂正等を求める場合に、生命保険会社等の担当窓口が容易に分かり、かつ開示訂正等の請求手続を円滑に行うための体制を明確化するため、生命保険会社等は開示訂正等の求めにおいて、その求めを受け付ける方法として、次の各号に掲げる事項を合理的な範囲で定めることとする。

なお、開示訂正等の求めを行った者がその方法に従わなかった場合は、開示訂正等に応じないことができる。

①開示訂正等の求めの受付先

②開示訂正等の求めに際して提出すべき書面（電磁的方法その他の人の知覚によっては認識することができない方法で作られる記録を含む。）の様式、その他の開示訂正等の求めの受付方法（郵送、ファックス等）

③開示訂正等の求めをする者が本人又はその代理人であることの確認方法

④保有個人データの利用目的の通知、又は保有個人データの開示をする際に手数料を徴収する場合には、手数料の徴収方法

また、生命保険会社等は円滑に開示訂正等の手続が行えるよう、本人に対し、本人のデ

ータの特定に必要な事項（住所、証券番号、担当営業職員・代理店等）の提示を求めることができる。

なお、本人が容易かつ的確に開示訂正等の求めをすることができるよう、生命保険会社等は自己の保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便性を考慮した適切な措置をとることとする。

生命保険会社等が、開示訂正等の求めに応じる手続を定めるに当たっては、必要以上に煩雑な書類を求めることや、受付窓口を不当に制限するなど、本人に過重な負担を課すことのないよう配慮する。

生命保険会社等が、開示訂正等の求めを受け付ける方法を定めた場合には、3-12 に定める「個人情報保護宣言」と一体として、例えばインターネットのホームページでの常時掲載を行うこと、又は事務所の窓口等での掲示・備付け等を行うこととする。

生命保険会社等が、開示訂正等の求めをする者が本人又はその代理人であることの確認の方法を定めるに当たっては、十分かつ適切な確認手続とするよう留意するものとする。なお、代理人による開示訂正等の求めに対して、生命保険会社等が本人にのみ直接開示訂正等することは妨げられない。

（9）手数料

生命保険会社等は、保有個人データの利用目的の通知や保有個人データの開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料の額を定め、徴収することができる。

また、手数料の額を定めたときは、本人の知り得る状態に置かねばならない。

なお、手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲において、その手数料の額を定めなければならない。

3-10. 苦情の処理

生命保険会社等は、個人情報の取扱いに関する苦情を受けたときは、その内容について調査し、合理的な期間内に、適切かつ迅速に処理するよう努めなければならない。

生命保険会社等は、苦情処理手順の策定、苦情受付窓口の設置、苦情処理に当たる従業者への十分な教育・研修など、苦情処理を適切かつ迅速に行うために必要な体制の整備に努めなければならない。

3-11. 漏えい事案等への対応

生命保険会社等は、個人情報の漏えい事案等の事故が発生した場合には、監督当局に直ちに報告することとする。

生命保険会社等は、個人情報の漏えい事案等の事故が発生した場合には、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、漏えい等の事実関係及び再発防止策等を早急

に公表することとする。また、公表した個人情報の漏えい事案等については、直ちに認定個人情報保護団体である当協会に報告することとする。

生命保険会社等は、個人情報の漏えい事案等の事故が発生した場合には、漏えい事案等の対象となった本人に速やかに漏えい事案等の事実関係等の通知を行うこととする。

3-12. 個人情報保護宣言の策定

生命保険会社等は、個人情報に対する取組方針を、あらかじめ分かりやすく説明することの重要性に鑑み、生命保険会社等の個人情報保護に関する考え方及び方針に関する宣言（いわゆるプライバシーポリシー、プライバシーステートメント等。この取扱指針において、「個人情報保護宣言」という。）を策定し、例えば、次に掲げる内容をインターネットのホームページへの常時掲載又は事務所の窓口等での掲示・備付け等により、公表することとする。

- ①関係法令等の遵守、個人情報を目的外に利用しないこと及び苦情処理に適切に取り組むこと等、個人情報保護への取組方針の宣言
- ②個人情報の利用目的の通知・公表等の手続についての分かりやすい説明
- ③開示訂正等の手続等、個人情報の取扱いに関する諸手続についての分かりやすい説明
- ④個人情報の取扱いに関する質問及び苦情処理の窓口

また、個人情報保護宣言には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、事業活動の特性、規模及び実態に応じて、次に掲げる点を考慮した記述をできるだけ盛り込むことが望ましい。

- ①保有個人データについて本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止など、自主的に利用停止等に応じること。
- ②委託の有無、委託する事務の内容を明らかにする等、委託処理の透明化を進めること。ただし、委託する業務が多数あるため全てを列挙することが困難な場合、委託する業務の例示を示すことでもよい。
- ③生命保険会社等がその事業内容を勘案して顧客の種類ごとに利用目的を限定して示したり、生命保険会社等が本人の選択による利用目的の限定に自主的に取り組むなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにすること。
- ④個人情報の取得元又はその取得方法（取得源の種類等）を可能な限り具体的に明記すること。ただし、個人情報の取得元またはその取得方法が多数になる場合は、例示を示すことでもよい。

以 上