

# 認定個人情報保護団体活動報告について

(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

認定個人情報保護団体

一般社団法人 生命保険協会

一般社団法人 生命保険協会（以下、「当会」という）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条第1項に基づく認定を受け、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た活動を行っているが、本活動報告は令和3年度（令和3年4月1日～令和4年3月31日）の活動を取りまとめたものである。

なお、令和4年3月31日現在の対象事業者および認定業務の実施体制は以下のとおりである。

<対象事業者>

イオン・アリアンツ生命保険株式会社  
はなさく生命保険株式会社  
日本生命保険相互会社  
ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社  
東京海上日動あんしん生命保険株式会社  
チューリッヒ生命保険株式会社  
カーディフ生命保険株式会社  
太陽生命保険株式会社  
大樹生命保険株式会社  
第一生命保険株式会社  
第一フロンティア生命保険株式会社  
大同生命保険株式会社  
ソニー生命保険株式会社  
SOMPOひまわり生命保険株式会社  
ネオファースト生命保険株式会社  
なないろ生命保険株式会社  
ライフネット生命保険株式会社  
楽天生命保険株式会社  
オリックス生命保険株式会社  
クレディ・アグリコル生命保険株式会社  
マニユライフ生命保険株式会社  
富国生命保険相互会社  
フコクしんらい生命保険株式会社  
プルデンシャル生命保険株式会社  
プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社  
エヌエヌ生命保険株式会社  
FWD生命保険株式会社  
SBI生命保険株式会社  
T&Dファイナンシャル生命保険株式会社  
アクサ生命保険株式会社  
アクサダイレクト生命保険株式会社  
アフラック生命保険株式会社  
朝日生命保険相互会社  
明治安田生命保険相互会社  
メットライフ生命保険株式会社  
メディケア生命保険株式会社  
みどり生命保険株式会社  
三井住友海上プライマリー生命保険株式会社  
三井住友海上あいおい生命保険株式会社  
ジブラルタ生命保険株式会社  
住友生命保険相互会社  
株式会社かんぽ生命保険

<認定業務の実施体制>

金井 洋 （代表理事）  
伊藤 英寿 （業務執行理事）

## 1. 対象事業者の個人情報等の取扱いに関する苦情の処理

本人等から解決の申し出のあった対象事業者の個人情報等の取扱いに関する苦情について、個人情報保護法第53条の規定に基づき、その処理を行った。

### (1) 令和3年度の実績

令和3年度において、本人等から解決の申し出のあった対象事業者の個人情報等の取扱いに関する苦情処理の件数は19件、その他（相談・問合せ等）の件数は234件であった。

※詳細は別紙（P. 4、5）参照

### (2) 外部意見聴取制度

「対象事業者の個人情報又は匿名加工情報の取扱いに関する苦情処理規則」では、苦情処理業務の公正・円滑な運営を図るため、学者・弁護士等の学識経験者のうちから苦情処理アドバイザー1名を委嘱することとしており、令和4年3月31日現在、アンダーソン・毛利・友常法律事務所 中崎尚弁護士に委嘱している。

苦情の解決の申出から原則として3カ月を経過しても当事者間で苦情が解決しない場合には、苦情処理アドバイザーに状況を報告し、当該アドバイザーの苦情解決に向けた意見を参考意見として当事者に通知し、苦情の解決を促すこととしている。

令和3年度において苦情処理アドバイザーの意見を聴取した事案は0件であった（平成28年度～令和元年度は0件、令和2年度は2件）。

## 2. 対象事業者に対する情報の提供等

### (1) 情報の提供

令和2年度（令和2年4月1日～令和3年3月31日）に対象事業者より報告された個人情報漏えい等事故をとりまとめた令和2年度個人情報漏えい等事故報告を対象事業者に提供する等、個人情報等の取扱いに関して対象事業者へ情報提供を行った。

### (2) 個人情報保護に関する研修会の実施

対象事業者の個人情報担当者を対象として、以下のとおり、研修会を開催した。

①開催日：令和3年11月12日（金） ※ウェブ会議

②テーマ：「個人情報保護に関する研修会」

～令和2年改正個人情報保護法への生命保険会社の実務対応に関するQ&A～

③講師：住友生命保険相互会社（個人情報保護研究会座長） 岡本 成之 氏

浅井国際法律事務所 弁護士 浅井 弘章 氏

④参加者：50人

### (3) 個人情報保護指針の公表

個人情報保護法、個人情報保護委員会の「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」、個人情報保護委員会・金融庁の「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、  
「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」等を受けた「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針（以下、「生保指針）」を、  
当会ホームページで公表している。

また、「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）」についても、同様に当会ホームページで公表している。

なお、「生保指針」および「生保安全管理実務指針」については、個人情報保護法の改正に伴  
い、令和4年3月30日に所要の改正を行った（令和4年4月1日適用）。

#### **（４）指針遵守のために必要な措置**

「生保指針」および「生保安全管理実務指針」遵守のために必要な措置として、令和3年度  
に個人情報保護法第54条第4項の規定に基づき、当会が定めた両指針に従った適切な個人情  
報の取扱いの徹底を図るよう、指導（勧告）を行った対象事業者はなかった（平成28年度は  
なし、平成29年度は1社、平成30年度～令和2年度はなし）。

以 上

令和3年度 苦情処理に関する実績報告

1. 令和3年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	19件
うち解決件数	13件(注1)
うち第三者機関等を用いずに解決	13件
うち未済件数(a)	6件
うち解決不能件数	0件

前年度未済件数	3件
うち本年度末未済件数(b)	0件

本年度末未済件数(a+b)	6件
---------------	----

(注1) 生命保険相談所において対応方法についてアドバイスや窓口を紹介し、その後、再度の申し出がない事案を含む。

(2) 受付ツール別件数

電話	15件
来訪	1件
郵便等	1件
FAX	0件
Eメール等	2件
合計	19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	2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	3件
第三者提供の制限(法第23条)関係	10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)	4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	19件

※表内の条文は令和4年3月31日時点の個人情報保護法に基づくものになります。

2. 上記以外（相談・問合せ等）件数

234件

令和4年度における認定業務の実施計画

業務	具体的業務	実施時期 (予定)	担当 部署
苦 情 処 理	○苦情解決の申出に対し、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。 ○3か月経過後未解決の事案については、苦情処理アドバイザーの意見を聴取して、当事者に提示する。	常時	生命保険相談室
情 報 提 供 等	○必要に応じて「個人情報保護方針」、「生保指針」、「生保安全管理実務指針」を見直し、公表する。	見直しは随時、 公表は常時	企画部
	○対象事業者に対し指導・勧告等を実施する。 ○必要に応じ、指導等アドバイザーの意見を聴取する。	随時	総務部
	○対象事業者における個人情報漏えい等事案について、取りまとめのうえ対象事業者にフィードバックを行う。	6月	総務部
	○以下を対象とした顧問弁護士等による研修会を実施する。 ・苦情処理窓口担当者等 ・個人情報保護総括部門の担当者等	未定	総務部 生命保険相談室
	○次の情報・資料を入手し、必要に応じて対象事業者に提供する。 ・各社における個人情報保護に関する取り組み ・個人情報保護関連の情報・ニュース、研修・セミナー ・行政当局等からの情報・資料 等	随時	総務部 (他部門と連携)
そ の 他 業 務	○対象事業者における個人情報漏えい等事案について、取りまとめのうえ監督当局に報告する。	四半期	総務部
	○その他、個人情報保護の動向に関する調査・研究を行う。	随時	総務部
	○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	総務部