

認定個人情報保護団体活動報告について

（令和５年４月１日～令和６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５年度（令和５年４月１日～令和６年３月３１日）の活動を取りまとめたものである。

なお、令和６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>

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（注）
朝日生命保険相互会社
アフラック生命保険株式会社
イオン・アリアンツ生命保険株式会社
ＳＢＩ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
オリックス生命保険株式会社
カーディフ生命保険株式会社
株式会社かんぽ生命保険
クレディ・アグリコル生命保険株式会社
ジブラルタ生命保険株式会社
住友生命保険相互会社
ソニー生命保険株式会社
ＳＯＭＰＯひまわり生命保険株式会社
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
大樹生命保険株式会社
大同生命保険株式会社
太陽生命保険株式会社
チューリッヒ生命保険株式会社
Ｔ＆Ｄフィナンシャル生命保険株式会社
東京海上日動あんしん生命保険株式会社
なないろ生命保険株式会社
ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社
日本生命保険相互会社
ネオファースト生命保険株式会社
はなさく生命保険株式会社
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
マニユライフ生命保険株式会社
三井住友海上あいおい生命保険株式会社
三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
みどり生命保険株式会社
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
ライフネット生命保険株式会社
楽天生命保険株式会社

（注）令和６年４月１日付で、アクサ生命保険株式会社により吸収合併。

<認定業務の実施体制>

藤戸 方人 （代表理事）
宇田川 俊秀 （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5年度の実績

令和5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14件、その他（相談・問合せ等）の件数は163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、個人関連情報、仮名加工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6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5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1件であった（平成30年度～令和元年度は0件、令和2年度は2件、令和3～4年度は0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4年度（令和4年4月1日～令和5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4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5年10月10日（火） ※ウェブ会議

②テーマ：「サプライチェーン攻撃と代理店管理の強化」
～サイバー攻撃に対する個人情報保護～

③講師：デロイトトーマツサイバー合同会社 パートナー 縣 和平 氏

④参加者：71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、個人情報保護関連法令の改正に伴い、令和6年3月15日に所要の改正を行った（令和6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、個人情報保護法第54条第4項の規定に基づき、個人情報漏えい等が発生した2事案について、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、対象事業者に指導を行った（勧告はなし）（平成30年度～令和3年度はなし、令和4年度は8件）。

以　上

令和5年度 苦情処理に関する実績報告

1. 令和5年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	14件
うち解決件数	8件（注1）
うち団体自身の調査のみで解決	8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	6件
うち本年度末未済件数（b）	1件

本年度末未済件数（a + b）	7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	13件
来訪	0件
郵便等	0件
FAX	0件
Eメール等	1件
合計	14件

(3) 苦情内容内訳

利用目的の特定（法第17条）関係	0件
利用目的による制限（法第18条）関係	0件
不適切な利用の禁止（法第19条）関係	1件
適正な取得（法第20条）関係	2件
取得に際しての利用目的の通知等（法第21条）関係	0件
データ内容の正確性の確保（法第22条）関係	0件
安全管理措置（法第23条～第25条）関係	2件
漏えい等の報告（法第26条）関係	0件
第三者提供の制限（法第27条）関係	5件
外国への第三者提供の制限（法第28条）関係	0件
個人関連情報の第三者提供の制限等（法第31条）関係	0件
保有個人データに関する事項の公表、開示等	4件

(法第 3 2 条～第 3 5 条)		
仮名加工情報の取扱い（法第 4 1 条・第 4 2 条）関係		0 件
匿名加工情報の取扱い（法第 4 3 条～第 4 6 条）		0 件
その他		0 件
合計		1 4 件

2. 上記以外（相談・問合せ等）件数

1 6 3 件

令和6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知照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	コンプライアンス・ リスク管理統括部
	○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	コンプライアンス・ リスク管理統括部
	○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	コンプライアンス・ リスク管理統括部
	○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	コンプライアンス・ リスク管理統括部 (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	コンプライアンス・ リスク管理統括部
	○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	コンプライアンス・ リスク管理統括部
	○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	コンプライアンス・ リスク管理統括部