

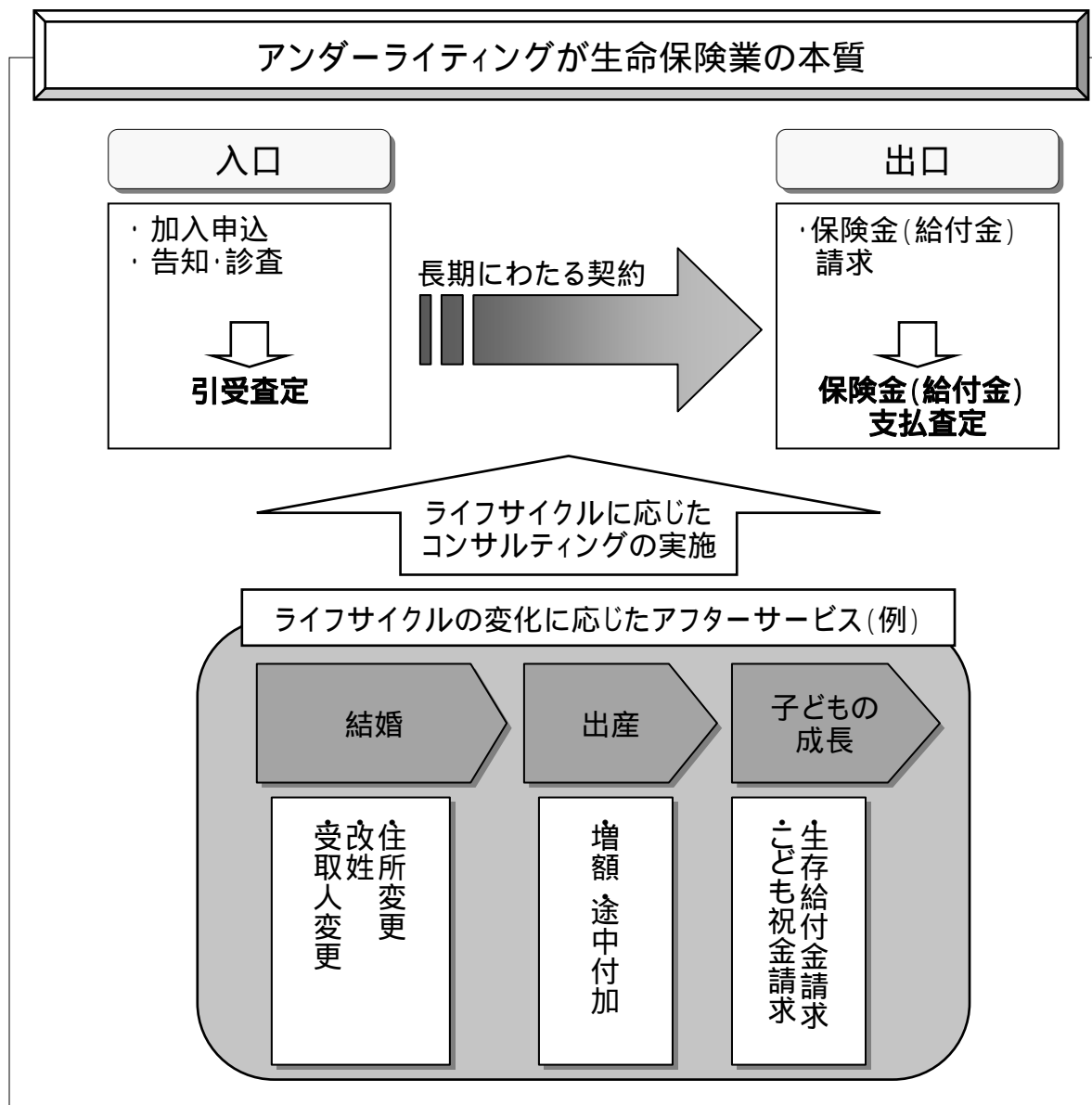
生命保険会社における個人情報の 取扱いの現状等について

2004年6月21日

日本生命保険相互会社
常務取締役 加藤 貞男



1. 生命保険事業の特性



生命保険会社は引受責任を果たすため事業運営の健全性を確保することが重要。

適正なアンダーライティングのために個人情報取得。

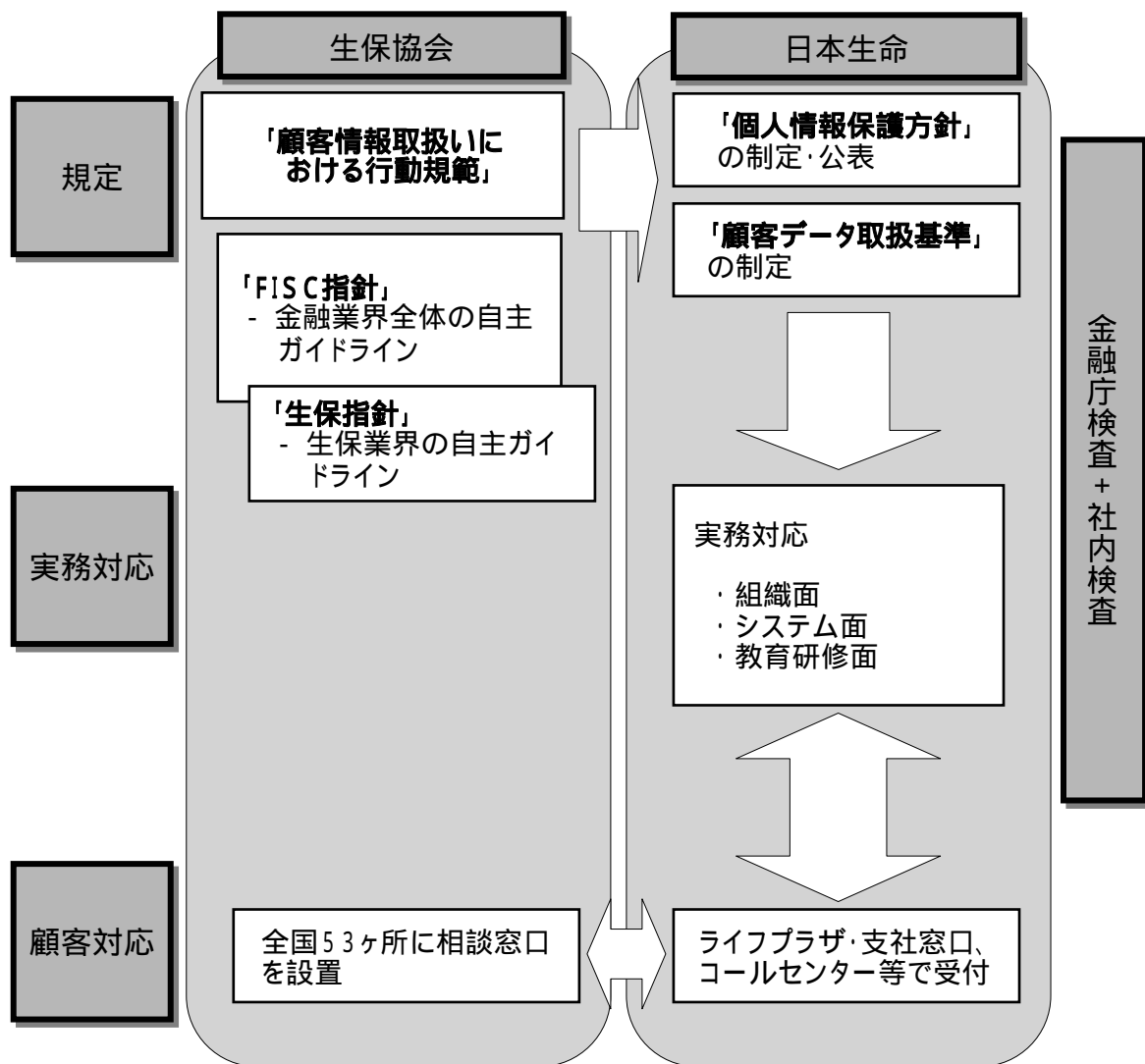
生命保険契約は長期にわたるため、個人情報も長期にわたり保有。

- 適時適切なコンサルティングの提供
- 生涯にわたるアフターサービスの提供

このような特性に照らし、生命保険業界として従来より個人情報保護には特に留意して取り組みを実施。

- 以下、
- 生命保険協会の個人情報保護取組
 - 個別会社(日本生命)の個人情報保護取組
- を説明。

2. 生命保険協会・日本生命における個人情報保護の全体概要



【生保協会】

個人情報保護の重要性を認識し、「顧客情報取扱いにおける行動規範」を制定。

金融情報システムセンターの「金融機関等における個人データ保護のための取扱指針(FISC指針)」と一体となった「生命保険業における個人データ保護のための取扱指針(生保指針)」を制定。

全国53ヶ所に窓口を設置し、ご相談・お申し出を受付。

【日本生命】

「生保指針」の内容を踏まえ、社内規定・体制を整備し、実務に反映。

ライフプラザ・支社窓口、コールセンター等でご相談・お申し出を受付。寄せられた「お客様の声」は、分析を行ない、改善対応策を検討し、実施。

3. 個人情報の取得・利用

取得情報項目(例)	利用目的	利用目的の明示等
募集 (アンケート)	・ 氏名・住所 ・ 生年月日 ・ 家族構成 ・ 保険加入状況 等	・ コンサルティング (保険商品の提案) ・ 書面上明示
申込 (加入申込 告知・診査)	・ 氏名・住所 ・ 生年月日 ・ 現在の健康状態 ・ 過去の入院・手術 歴 等	・ 健全な保険群団維持 のためのリスク 判断 ・ 申込までに手交す る重要事項説明書 に記載
保全 (住所変更等)	・ 氏名 ・ 生年月日 ・ 新旧住所 等	・ 契約の維持・管理 [利用目的が明らか]
請求 (保険金・ 給付金 支払)	・ 氏名・住所 ・ 生年月日 ・ 入院・手術の事実 等	・ 支払査定による モラルリスク排除 ・ 支払手続 [利用目的が明らか]

プライバシーポリシーを本社HPに公表

生保会社は、幅広い場面で健全な事業運営や顧客サービスのために必要な情報を取得。

「個人情報保護方針」(プライバシー・ポリシー)において、「情報の収集・利用目的」、「収集する情報の種類」を定め、ホームページに公表済。

お客様が利用目的を理解できる範囲内で情報取得・利用。

4. 第三者提供

	目的・提供情報	提供範囲	本人関与方法
契約内容登録制度	<p>【目的】</p> <p>保険金殺人・入院給付金詐取等のモラルリスク対策</p> <p>【提供情報】</p> <p>保険契約者・被保険者の氏名、生年月日、住所、(災害)死亡保険金額、入院給付金種類・日額、契約日、取扱会社名</p>	<p>契約内容登録制度に参加している、生保協会加盟各社</p> <p>(同様の目的で全国共済農業協同組合連合会・生保協会間で相互照会)</p>	<p>「ご契約のしおり」、「重要事項説明書」において制度内容を説明申込書に了解印</p>
損害保険・口座で割引	<p>【目的】</p> <p>ニッセイ保険口座開設者に対する損害保険料割引サービス</p> <p>【提供情報】</p> <p>保険口座開設の有無</p>	<p>ニッセイ同和損害保険株式会社</p> <p>(ニッセイ保険口座を開設されたお客様が、ニッセイ同和損保の損害保険に加入される場合に限る。)</p>	<p>「重要事項説明書」において制度内容を説明申込書に了解印</p>

モラルリスク対策、ニッセイ保険口座による損害保険料の割引に使用。

「契約内容登録制度」は、死亡保険金額・入院給付金日額等を生保協会に登録し、不正取得を目的とした多重契約の引受等を防止。

ニッセイ保険口座のサービスの一つである「損害保険・口座で割引」は、ニッセイ保険口座の開設の有無のみニッセイ同和損害保険株式会社に提供し、損害保険料の割引サービスを実施。

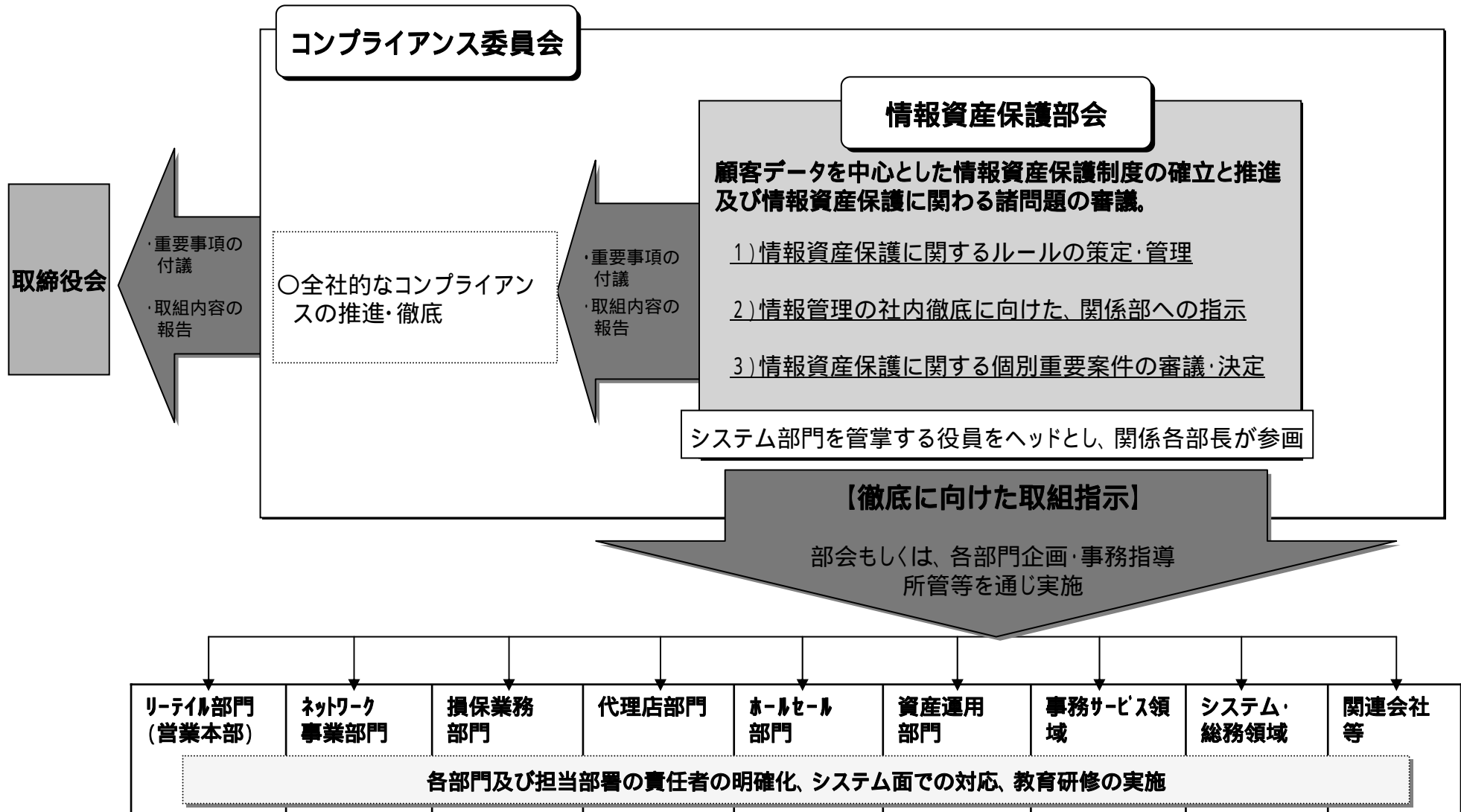
【ニッセイ保険口座のしくみ】

ご契約者のご契約を一つの「口座」で取りまとめることにより、以下の4つの機能を提供

- 「はいるほど割引」
 - 取引高に応じた保険料の割引
- 「つづけるほど配当」
 - 契約の収支に応じて5年ごとの配当
- 「なるほど特典」
 - ATM・電話・インターネットによる取引等
- 「損害保険・口座で割引」
 - ニッセイ同和損保の自動車保険・火災保険等の保険料の割引

5 - 1. 安全管理措置(情報資産保護体制)

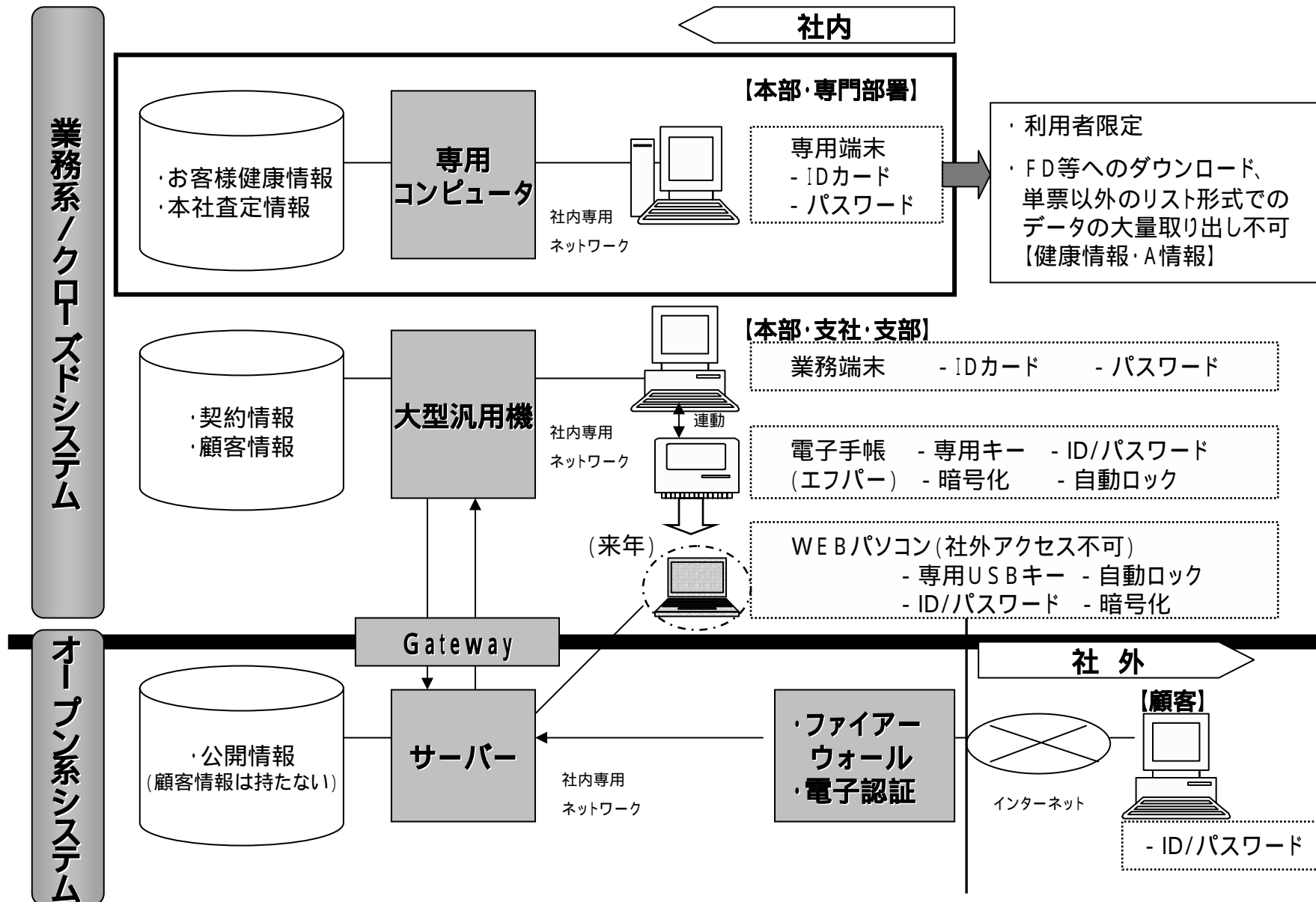
- 法令遵守の全社横断的な組織としてコンプライアンス委員会を設置。
- コンプライアンス委員会の下部組織として、システム部門を管掌する役員を中心とした情報資産保護部会を設置し、コンプライアンス委員会と連携をしつつ、情報資産の厳正な管理を実施。



5 - 2 . 安全管理措置(個人情報管理システムの枠組み)

管理情報	利用に関する対策	管理に関する対策
特に厳重な管理を要する個人情報 - お客様健康情報	利用者・利用場所を限定 - 本部査定・審査部門の担当者 専用のシステム・端末でのみの利用 (画面照会、単票出力) - リスト形式、媒体出力(フロッピーディスク 等)は不可	システム開発の委託先はニッセイ情報テ クノロジー株式会社に限定 単票も厳格に管理。保存年限を定めて シュレッダー処理
【A情報】 第三者が顧客を特定し連絡可能と なる情報を含む個人情報 - 氏名、住所、電話番号等を含 むもの	全国の事業所で利用 - アクセス権限を設定 (担当者別、役職別、業務別) 業務端末でのみの利用 (画面照会、単票出力) - リスト形式、媒体出力(フロッピーディスク 等)は不可	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>【A情報について】 業務端末から出力される単票に 利用者の氏名・ID、ガード文言を 印字 (施錠保管・社外持出し禁止等)</p> </div> 保存年限を定めてシュレッダー又は専用 業者による廃棄 システム開発の委託先はニッセイ情報テ クノロジー株式会社に限定
【B情報】 その他の個人情報 (第三者が顧客に連絡不可能) - 氏名 + 契約内容等	全国の事業所で利用 - アクセス権限を設定 (担当者別、役職別、業務別) 業務端末(画面照会、単票出力)、リスト形式、 媒体(フロッピーディスク等)での利用	システム開発の委託先はニッセイ情報テ クノロジー株式会社に限定

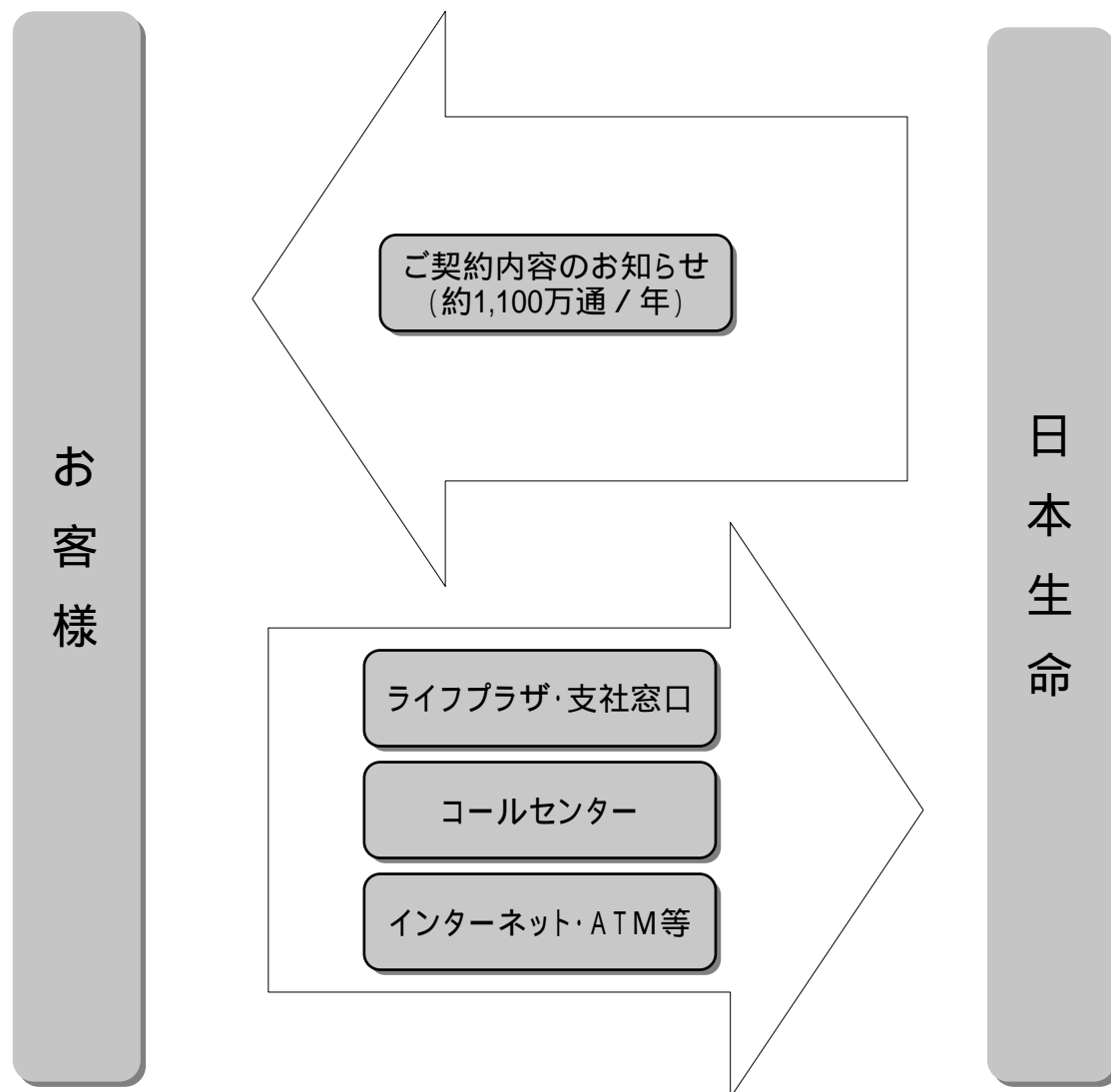
5 - 3 . 安全管理措置(システムイメージ)



5 - 4 . 安全管理措置(外部委託と社員研修)

外部委託	<p>保険会社の外部委託については、H15年12月24日に、金融庁事務ガイドライン「事務の外部委託に当たっての留意点の明確化」が発出。 保険会社が事務を外部委託する際の留意点として、委託先に守秘義務を課す等が求められている。</p> <p>本社においては、 システム開発については、本社IT関連会社であるニッセイ情報テクノロジー株式会社に限定して委託し、定期的(年1回)にシステム監査を実施。</p> <p>システム運用については、本社IT関連会社である株式会社ニッセイコンピュータに限定して委託し、本社の役職員の監督の下、本社の施設内でシステム運用を実施。</p>
教育研修	<p>役職員全員必携の「行動規範」で法令遵守一般について定めているが、その中で「プライバシーの保護」を明確に謳い、お客様情報の保護に努めるべきことを定めている。</p> <p>コンプライアンス研修の一環として情報資産保護に関する教育・研修を実施。 特に、年2回(6月・12月)の「情報資産保護強化月間」においては、社内衛星放送による全国一斉教育等を実施。</p>

6. 開示・訂正



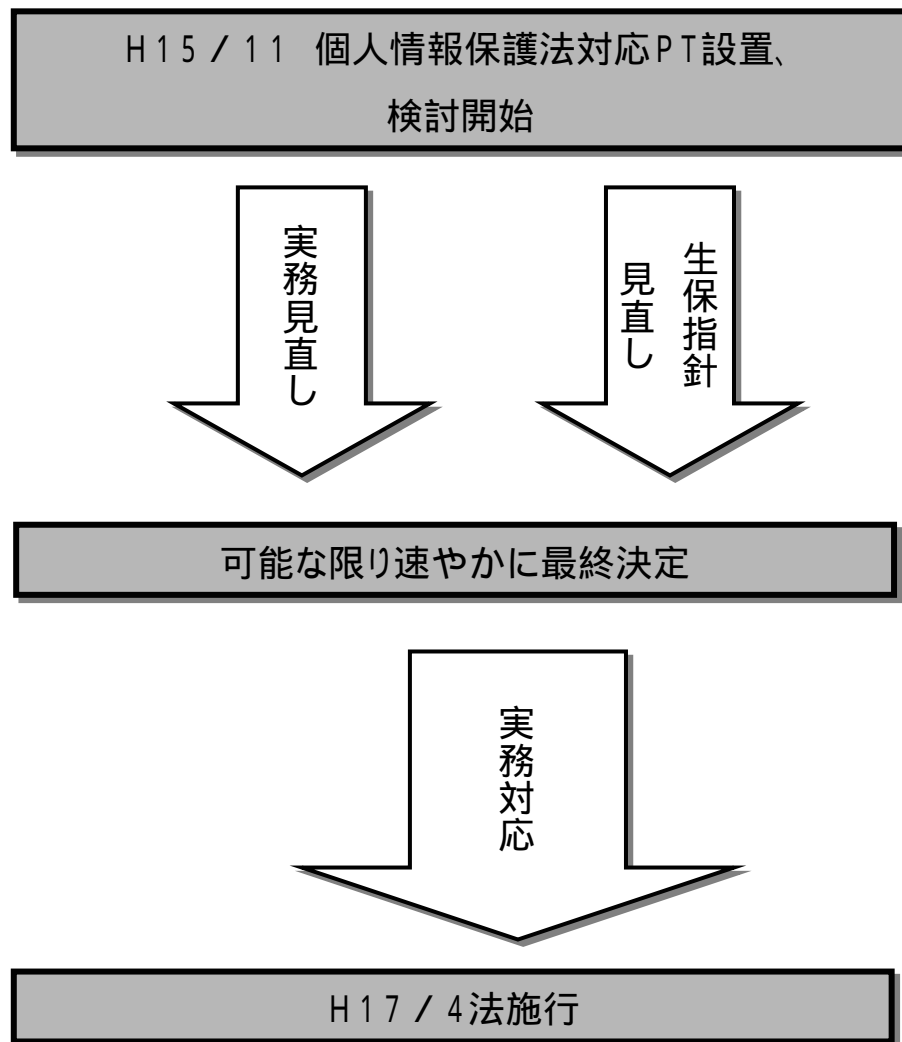
ご契約者に対し、ご契約内容やご利用頂ける資金等をご確認頂けるように毎年通知（ご契約内容のお知らせ）を送付。

【主な通知内容】

- ・ 保険種類・保険金額・保険料
- ・ ニッセイ保険口座情報
- ・ 積立配当金・契約貸付可能額 等

ライフプラザ・支社窓口、コールセンター等において、お客様からのお申し出やご契約内容の照会を受付。

7. 生命保険業界における個人情報保護法への対応



平成15年11月、生保協会内に個人情報保護法対応PTを設置。

現在、「生保指針」を改訂する方向で検討中。