

損害保険会社における個人情報の取扱い等の現状について

2004年6月21日

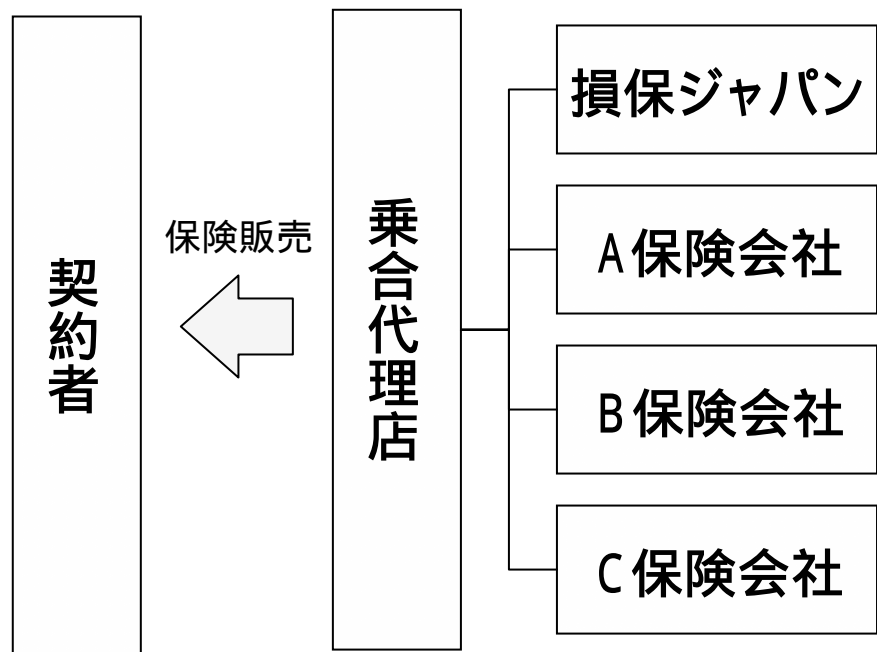
株式会社損害保険ジャパン
取締役専務執行役員 西川 茂樹

個人情報の取得方法

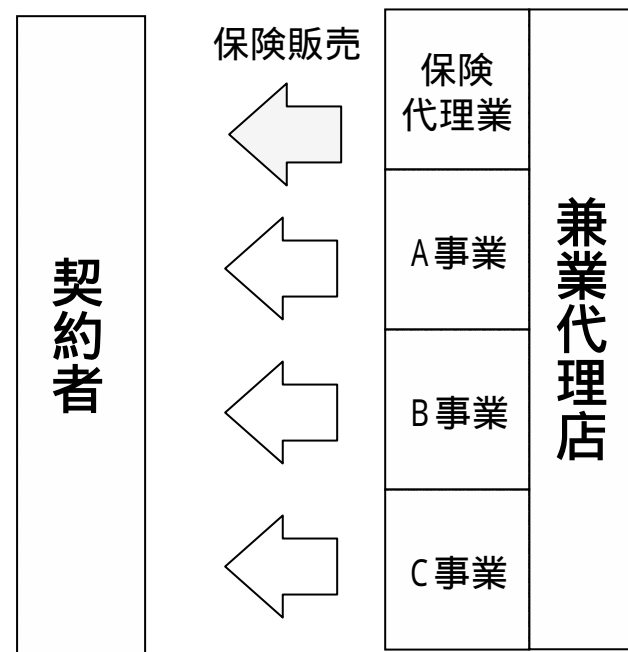
取得方法

- 「保険引受時」と「保険金請求時」に取得
- 保険引受時 - 代理店が申込書等(書面)で、本人から、契約関連情報を取得
- 保険金請求時 - 当社は保険金請求書等で、本人から、事故関連情報を取得

乗合代理店



兼業代理店



【参考1】自動車保険での取得個人情報の例(損保ジャパン)

自動車保険契約申込書

区分	項目
契約者(申込人)	氏名、性別、生年月日、郵便番号、住所、電話番号
	会社名、部署名(コード)、職員番号、電話番号
賠償被保険者	氏名、性別、生年月日、住所、個人・法人の別、配偶者の有無、免許取得年月、免許証の色、同居親族の数
最若年運転者	生年月日、性別、配偶者の有無、免許証の色
車両所有者	氏名
被保険自動車	車名、初度登録年月、車検満了日、仕様、登録番号、型式(型式指定番号)、車台番号、使用の本拠地、安全装置等、用途車種、料率クラス、排気量
その他契約内容	運転年齢条件、総付保台数、自賠償の自社・他社の別、保険期間、担保種目、特約、保険金額、保険料、保険料払込方法、等級、特約・割増引、前契約・他の契約、事故件数 等

自動車保険金請求書

区分	項目
保険金請求権者	氏名、郵便番号、住所、電話番号、eメールアドレス
契約状況	証券番号、被保険自動車の登録番号
事故状況	事故発生日
保険金支払先	金融機関・支店名、口座種類・店番号・口座番号、口座名義

【参考2】火災保険での取得個人情報の例(損保ジャパン)

火災保険契約申込書

区 分	項 目
契約者(申込人)	氏名、性別、生年月日、郵便番号、住所、電話番号、家族構成、世帯主の年齢
	会社名、部署名(コード)、職員番号、電話番号
保険の目的の所有者	氏名、居住の有無
保険の目的	保険の目的(対象物)、所在地、建物の構造、用法・数量、階数、面積、評価額、取得年月、取得価額、建物内の職作業・作業規模 等
その他契約内容	保険種類、保険期間、保険金額、料率、保険料、特約・割増引、特約の保険金額・保険料、他の契約 等

火災新種保険金請求書

汎用のもの。火災の場合は下記を記載。

区 分	項 目
保険金請求権者	氏名、郵便番号、住所、電話番号、被保険者との関係(本人・親権者等)
契約状況	証券番号・明細番号、契約者名、被保険者名、保険期間、他の契約(会社名、保険種目、証券番号、保険金額、担当店、代理店)
事故状況	損害を受けた財物、購入店、取得金額、取得年月
保険金支払先	金融機関・支店名、口座種類・店番号・口座番号、口座名義、受取人住所、受取人氏名(口座名義と異なる場合のみ)

【参考3】傷害保険での取得個人情報の例(損保ジャパン)

傷害総合保険契約申込書

区分	項目
契約者(申込人)	氏名、性別、生年月日、郵便番号、住所、電話番号
	勤務先電話番号
被保険者	氏名、性別、生年月日、郵便番号、住所、職業職種、申込人との関係、学校の種類
扶養者	氏名、住所、被保険者との関係、家族構成人数
死亡保険金受取人	氏名、被保険者との関係
その他契約内容	保険種類、契約方式、保険期間、契約タイプ、担保種類、保険金額、保険料、特約・割増引、他の契約 等

火災新種保険金請求書

汎用のもの。傷害の場合は下記を記載。

区分	項目
保険金請求権者	氏名、郵便番号、住所、電話番号、被保険者との関係(本人・親権者等)
契約状況	証券番号・明細番号、契約者名、被保険者名、保険期間、他の契約(会社名、保険種目、証券番号、保険金額、担当店、代理店)
事故状況	ケガをされた方、職業、年齢、被保険者との続柄、(自動車・バイクを運転中の事故の場合) 運転免許証No.、免許種別、免許取得日
保険金支払先	金融機関・支店名、口座種類・店番号・口座番号、口座名義、受取人住所、受取人氏名(口座名義と異なる場合のみ)

個人情報利用の状況

損保ジャパンの利用

- **保険引受、保険金支払、付帯サービス**
 - 付帯サービスの例：自動車保険のロードサービス、海外旅行保険のホットライン受付
- **取扱商品は、損保、生保、職域ローン、投資信託、確定拠出年金**

損保ジャパングループの利用

- **下記グループ企業ほかがある**
 - 損保ジャパンひまわり生命保険株式会社
 - 損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社
 - セゾン自動車火災保険株式会社
 - 株式会社損保ジャパン・クレジット
- **現状、各社個別対応**

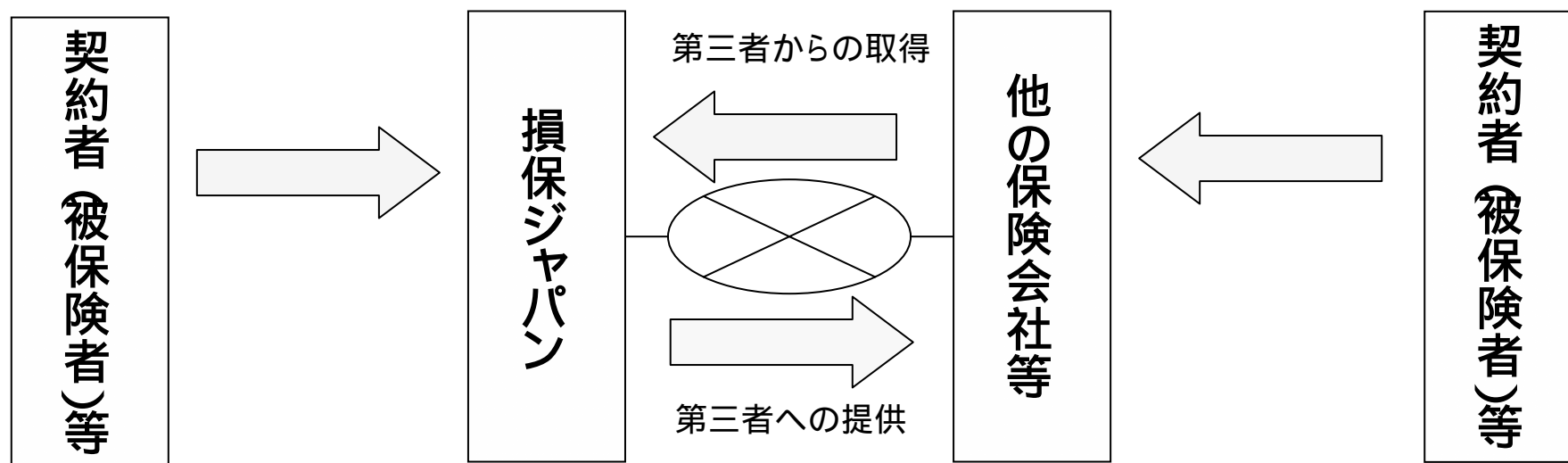
利用目的の通知・第三者への提供 (損保業界の情報交換制度)

利用目的の通知状況

- 情報交換制度について、申込書、ご契約のしおり、約款等で通知
- 来年4月の個人情報保護法全面施行に向けて帳票、ホームページ改訂予定

第三者への提供

- 保険引受、保険金支払、付帯サービス、再保険取引のために提供することがある
 - 付帯サービスのための提供は、業務委託の場合が多い
- 提供にあたっては、提供の目的に応じて、必要な情報に限定



【参考4】損保業界の情報交換制度の概要 - 自動車保険の例 -

● 申込書に包括的な同意文言を記載。ご契約のしおり等で説明

	制度の名称	目的・概要	交換項目
保険引受関係	1～5等級・第一種デメリット料率適用対象契約情報交換制度	契約者が前年契約がない新規契約と告知した場合、その告知内容の正否を確認する制度	証券番号、保険契約者名・被保険者名、車両所有者名、車両登録番号・車台番号、前年度適用等級、事故件数 等
	無事故・事故確認制度	他社から移行した自動車保険を引き受ける際、前年の他社契約の事故歴等、告知内容の正否を確認する制度	証券番号、保険契約者名・被保険者名、車両所有者名、車両登録番号・車台番号、等級、事故件数 等
	中断特則に関する保険契約確認制度	中断特則(自動車の廃車・譲渡・返還・海外出国に伴って契約を中断した際に、一定期間に限り、契約時の等級を存続させる特則)が適用される契約について、中断前の契約内容を確認する制度	証券番号、契約者名・被保険者名、登録番号・車台番号・等級・住所 等
	複数所有新規に関する保険契約確認制度	複数所有新規として引き受けられた契約に対する「他の自動車(1台目)の保険契約」の有無・用途車種・等級が、自社の規定に合致しているかどうかを確認する制度	証券番号、契約者名・被保険者名、車両所有者名、登録番号・車台番号・等級・住所 等
	重複契約に関する保険契約確認制度	新契約が少額の契約の場合に、同一の自動車を被保険自動車とする重複契約の有無を確認する制度	証券番号、契約者名、被保険者名、車台番号、登録番号、保険期間(始期、終期) 等
保険金支払関係	任意・自賠一括仮払決済システム	自賠責保険付保会社(自賠社)と任意自動車保険付保会社(一括社)が異なるケースでは、被保険者・被害者利便のため任意付保会社が自賠責を含めて一括して保険金を支払っているが、その円滑な運営を行うためのシステム	自賠責保険証明書番号、任意保険契約者名、被害者名、車両登録番号・車台番号、事故発生日、一括社担当拠点名 等
	自動車事故情報交換システム	自動車保険の車両事故と対物事故の事故受付のあったものをデータベース化し、重複請求等を確認する制度	保険契約者名、事故発生日、契約車両登録番号・相手車両登録番号、扱損調拠点名 等
	人保険事故等情報交換システム	自動車保険の搭乗者傷害保険、傷害保険等の人に係る保険の事故受付のあったものをデータベース化し、重複請求等を確認する制度	受傷者名、事故発生日、事故発生地、保険種類、保険金支払日、扱損調拠点名 等

個人情報安全管理措置

事務上の措置

・内部事務環境の整備、管理

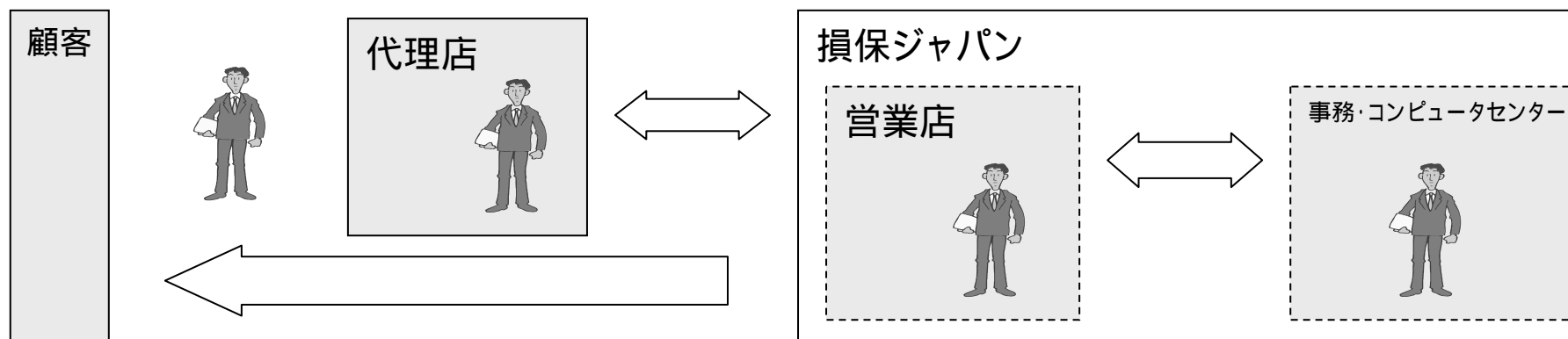
- 営業店 …… 店舗内、顧客情報の安全管理
- 事務・コンピュータセンター …… 入退室管理なども強化した安全管理措置
- 代理店 …… 当社営業店に準じた顧客情報管理の徹底

・特に注意する範囲

- 外回り時、持ち出した顧客情報に関する管理
- 顧客情報の保管ならびに書類廃棄等のルール(シュレッダー、焼却、溶解)
- 問い合わせ対応における本人確認等の徹底
- 顧客宛送付物における安全管理(シークレット化等)

・牽制機能、監査体制

- 自主点検(毎日、定期)
- 監査部門による監査
- 代理店監査



個人情報安全管理措置

システム上の措置

● 安全性の高いネットワーク(不正侵入の防止)

- 社内ネットワークは安全な専用線ネットワーク
- 外部ネットワークとの接続点は1ヶ所に絞り、ファイアーウォールやウイルスチェックなど、二重三重の不正侵入防御策実施

● 利用者ID・パスワードによるアクセス管理

- 利用者IDは人事異動に連動、パスワードは一定期間で強制変更
- 所属・役職により、利用できるサービス/アクセスできるデータを制限

● 社外宛メールのモニタリング

- 社外宛メールはフィルタリングソフトでモニタリング

● ノートパソコンはハードディスク全体を暗号化

- 万一の紛失・盗難に備えて、ノートパソコンはデータ全体を暗号化
- 電源投入後、2回の認証を通らないとパソコンが使える状態にならない

● 社内規程整備と利用者教育の徹底

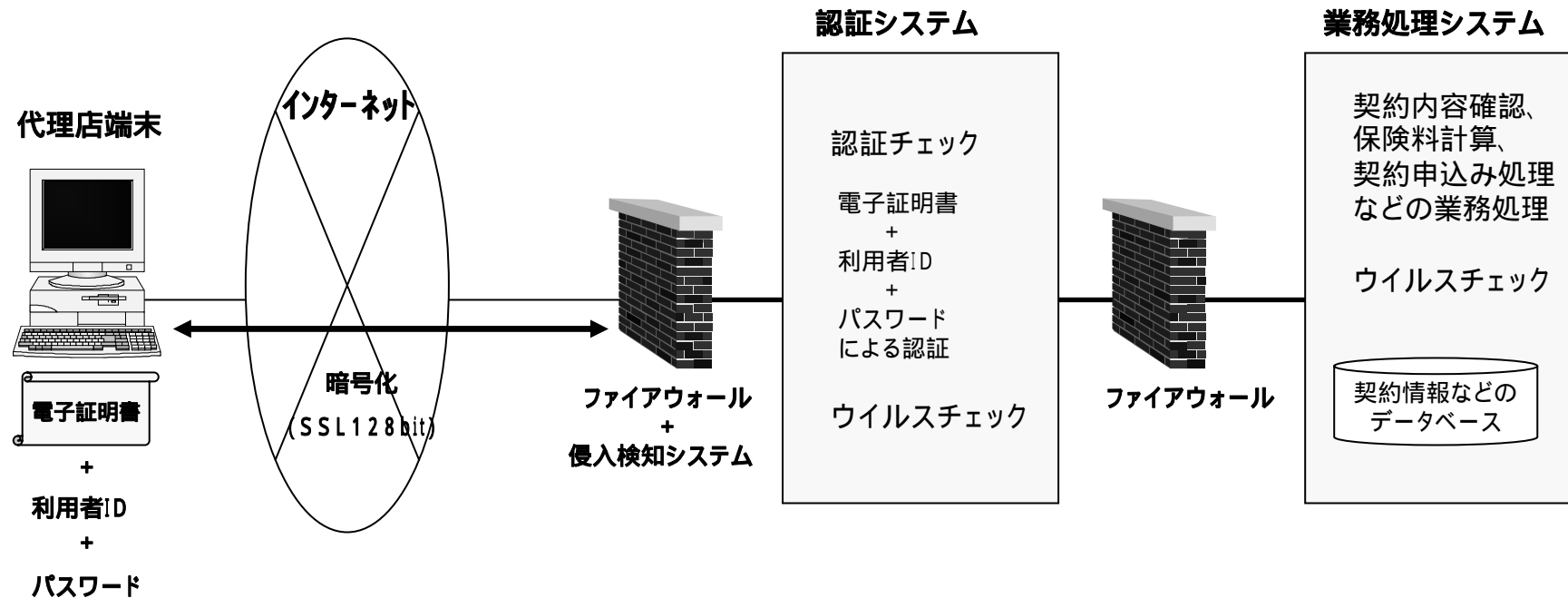
- システム上の仕組み構築と利用者の情報管理意識の徹底の両面から対策実施

● 代理店システムにおける認証強化

- 利用者ID、パスワードによる認証のほかに、電子証明書による認証も実施

個人情報の安全管理措置

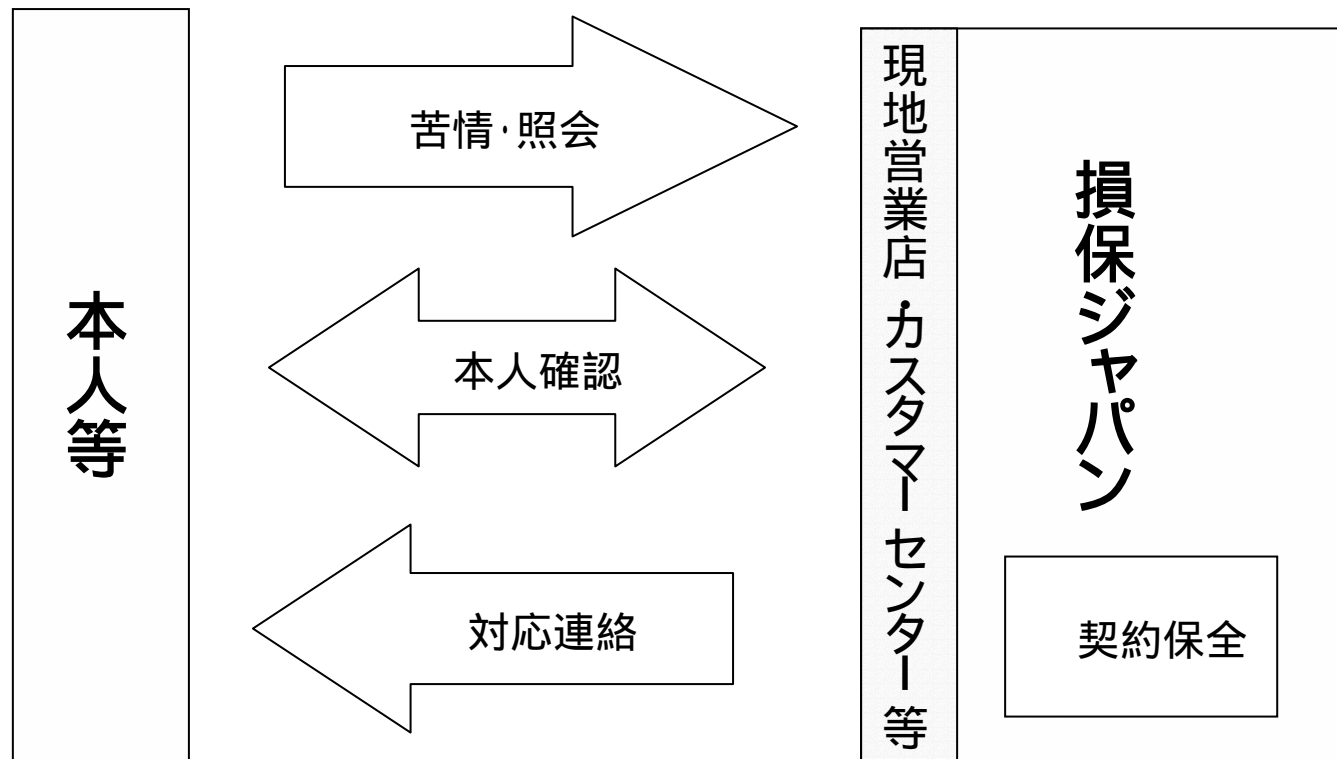
代理店システム(SOMPOJ - NET)のセキュリティ対策



苦情受付・外部からの照会

苦情受付・照会対応

- 保険の場合、サービスと個人情報とは密接不可分
- 個人情報保護法に基づく開示請求受付等の手続を検討中



個人情報保護に係る損保業界・損保ジャパンの検討状況

損保業界の検討状況

- 昨年10月、損保協会内に個人情報保護法対応検討PTを設置
- 現在、「損保指針」(89年策定、00年改定)を見直し中

損保ジャパンの検討状況

- 昨年、情報セキュリティ監査を受検。結果をもとに随時対応
- 取得・保有個人データを洗い出し、第三者提供の実態を調査
- 顧客情報管理を再徹底(通達。他に教育・研修を予定)
- 申込書等の帳票切替え作業や、ホームページ改訂対応を検討中