

保険代理店と保険会社間で発生した情報漏えい事案に係る行政処分について

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：船曳 真一郎）は、個人情報保護法及び不正競争防止法に関する不適切行為等、並びにその背景にある態勢上の問題が認められたことを理由に、24日、金融庁より、保険業法第132条第1項の規定に基づく行政処分（業務改善命令）を受けました。お客さまをはじめ、関係者の皆さまに多大なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、改めて心よりお詫び申し上げます。

行政処分の内容と今後の対応は以下のとおりです。今回の行政処分を厳粛に受け止め、深く反省するとともに、二度とこのような事態を生じさせないよう挙社体制で再発防止に取り組み、信頼回復に努めてまいります。

1. 行政処分（業務改善命令）の内容

（1）業務の健全かつ適切な運営を確保するために、以下を実施すること

- ①個人情報保護法及び不正競争防止法等を遵守するための適切な法令等遵守態勢の確立
- ②当社（出向者を含む）及び当社保険代理店における適切な顧客情報管理態勢の確立
- ③ビジネスモデルの特性及び経営戦略の推進等に伴い発生するリスクを検討し、適時に適切な対応策を講じるための経営管理（ガバナンス）態勢の確立
- ④上記①から③にかかる業務改善計画の策定。加えて、保険料調整行為事案において実施した真因分析を踏まえて、相次いで発生した不適切な事案の真因分析を行った上で、業務改善命令（令和5年12月発出）により策定し、実施している業務改善計画について、以下の事項の抜本的な見直しを実施すること

- ・コンプライアンス及び顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成
- ・乗合代理店に対する当社社員の出向について適切な管理態勢の構築
- ・業務改善を着実に実行し、定着を図るための経営管理（ガバナンス）態勢の強化

（2）上記（1）について、保険業やコーポレートガバナンスにかかる専門的知見を有する外部専門家により業務改善計画の策定及び実施にかかるレビューを受けること

（3）上記（1）④により実施した真因分析の結果を踏まえた経営責任の所在の明確化をすること

（4）上記（1）、（2）及び（3）に係る業務の改善計画を、令和7年5月30日（金）までに提出し、ただちに実行すること

（5）上記（4）の改善計画について、3か月毎の進捗及び改善状況を翌月15日までに報告すること（初回報告基準日を令和7年8月末とする）

2. 今後の対応

現在、当社は、保険料調整行為事案に関する業務改善計画に基づき、全社を挙げて抜本的な再発防止策を実行しておりますが※、今回の新たな行政処分を真摯に受け止め、計画の見直しと補強を行い、真にお客さま本位の損害保険会社になることを目指して、引き続き信頼回復に努めてまいります。

※ [保険料等の調整行為に関する当社の対応](#)（当社オフィシャルサイト）