

2024年9月30日  
三井住友海上火災保険株式会社

## 保険代理店ならびに当社出向者による情報漏えい事案の調査結果について (その2)

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、保険代理店ならびに当社出向者による情報漏えいに関して、2024年8月30日時点の調査結果として「[保険代理店ならびに当社出向者による情報漏えい事案の調査結果について](#)」を公表しておりましたが、今般、調査が概ね完了しましたので、あらためて本日時点の調査結果をお知らせいたします。

お客さまおよび関係者の皆さまに、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、心より深くお詫び申し上げます。当社として本事象を未然に防げなかったことを真摯に受け止め、同様の事象を発生させないよう、真因分析を踏まえた再発防止に徹底して取り組み、信頼回復に努めてまいります。

以上

## 1. 調査結果

- ・ 2024年9月30日時点における調査結果は下表のとおりです。
- ・ 乗合代理店事案とは、当社のお客さま情報が、保険代理店と当該代理店に委託している他の損保会社（以下「乗合損保社」）間におけるメール等の連絡により、乗合損保社へ漏えいした事案をいいます。
- ・ 出向者事案とは、保険代理店に出向している当社の社員が、出向先の保険代理店で取り扱う乗合損保社等のお客さま情報を、当該代理店から了解を取り付けることなく、当社へ漏えいした事案をいいます。

	乗合代理店事案	出向者事案
漏えいが発生した代理店の数	304 代理店 (298 代理店)	13 代理店 (5 代理店)
漏えいした件数	345,417 件 (336,179 件)	12,846 件 [法人 1,015 社、個人 11,831 名] (128 件 [法人 128 社])
漏えいした情報	当社のお客さまの保険契約に係る「保険会社名」「契約者名」「証券番号」「満期日」「車名」「車台番号」「登録番号」など	乗合損保社等のお客さまの保険契約に係る「保険会社名」「契約者名」「証券番号」「満期日」「車名」「車台番号」「登録番号」など
主な目的・背景	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険代理店の本来業務である保険契約管理（満期管理、未収保険料管理、不備契約管理等）に用いるため</li> <li>・ 保険代理店が乗合損保社から業務支援を得ることを目的に、当社のお客さまの保険契約に係る情報を、乗合損保社と共有したもの</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出向先保険代理店における乗合損保社のシェアや契約獲得の状況を把握するため</li> <li>・ 出向先保険代理店における乗合損保社等のお客さま情報をもとに、当社の見込客リストを作成するため</li> <li>・ 乗合損保社等のお客さまに対する、当社商品の提案の可能性を模索するため</li> </ul>
二次被害のおそれの有無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社お客さま情報の漏えい先である乗合損保社において、漏えいした情報が悪用された事実は確認されていません</li> <li>・ また、当該乗合損保社に対しましては、当社お客さま情報を不正に利用しないよう申し入れています</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社が受け取った乗合損保社等のお客さま情報に関しまして、当社が悪用した事実は確認されていません</li> </ul>

※ ( ) 内は2024年8月30日時点の公表内容です。

## 2. 本事案が発生した真因

- ・乗合代理店事案と出向者事案の根底にある真因は、保険料調整事案の業務改善計画に記載した課題である「旧態依然とした業界慣行」「顧客本位の業務運営と法令等遵守の徹底不十分」「コンプライアンスや顧客保護より自社都合を優先する企業文化」「経営管理（ガバナンス）態勢、3線管理態勢の整備不十分」等に因るものと考えられます。その他、本事案における固有または特徴的な真因は以下のとおりです。

### (1) 乗合代理店事案

#### ①自動車ディーラー（以下「DL」）チャンネルにおける特殊な業界内商慣行

- ・DL代理店と担当損保会社の一体的推進体制や、損保会社間の激しい競争環境を背景とする過剰支援、および担当店舗への保険業務支援に対する営業担当社員の責任感・使命感等が相まって、他社契約の個人情報への取扱いに対する認識が希薄となり、多くのDL代理店で個人データの共有が常態化していたと考えられます。

#### ②DL代理店と当社営業担当者の個人情報保護法（以下「個情法」）に関する知識・認識の低さ

- ・個情法や金融庁ガイドラインを踏まえた社内規程・マニュアル等の整備は適切に実施できていたものの、DL代理店、当社営業担当者いずれも自身の活動に落とし込んだ形で個情法の規律を正しく理解できておらず、「乗合代理店の保険業務支援を目的として、乗合損保各社の契約が混在する個人データを限られた損保会社の社員間だけで共有する行為であり、個情法の規律には抵触しない」や「乗合損保各社の契約が混在する個人データの共有は、乗合代理店のプライバシーポリシーに記載された利用目的の範囲内である」との誤認をしていました。

#### ③当社担当者が感じた違和感を自ら報告・相談するという企業文化・職場環境が不十分

- ・漏えいがあった代理店を担当する営業社員と管理職のいずれも、一般的な個情法の知識は有しており、一部の営業社員は、当該行為が個情法の規律に抵触する可能性を認識していましたが、乗合損保各社の契約が混在する個人データの共有は、長年行われており、「既に何らかの法的解釈が整理されており問題ないであろう」や「個人データを不正に使用しているわけではなく、改めて周囲に相談するほどの問題ではないだろう」等の先入観により、上司や本社関係部への報告・相談が必要だという認識に至りませんでした。日常業務において、少しでも違和感を持った場合には、自ら上司や本社関係部へ報告・相談するという企業文化の醸成や職場環境の整備も不十分でした。

#### ④第2線・第3線におけるDL代理店実務への理解不足や予見・予兆検知力の不足

- ・「お客さま情報等の情報資産の管理に関する事項」を所管する部門（以下「情報資産管理部門」）や第2線は、DL代理店における固有の業務運営を理解し、個人情報漏えいリスクを認識・分析した上で、社員が個情法を含めた法務・コンダクトリスクの正しい知識を習得し、自身の担当業務に内包されるリスクの存在に気づける感度を高めていく対策を講じる必要がありましたが、十分な機能を発揮できていませんでした。
- ・第3線は、DL代理店の業務運営を踏まえたリスクの予見・予兆検知が十分でなく、内部監査等で漏えい等のリスクや発生事実を確認できていませんでした。

## (2) 出向者事案

### ①代理店との関係強化やプレゼンス向上を目的とした出向、目的が不明確な出向

- ・当社に有益な情報を入手・報告することで当社に貢献しなければならないという出向者の使命感や、出向者からの情報を活かして契約拡大しなければならないという出向元部署に所属する社員（以下「出向元社員」）の責任感から、個人情報の取扱いに対する認識が希薄となり、出向者・出向元社員それぞれの不適切な行為につながっていました。

### ②出向者および出向元社員に対する、情報管理等に関する教育・指導が不十分

- ・本社関係各部および出向元部署は、出向者の派遣に際し、出向者および出向元社員に対して、出向先代理店の情報管理・機密保持に関する教育・指導や、当社と出向先の間で締結する秘密保持に関する協定等の内容を十分に案内できていませんでした。そのため、出向者が業務上知り得た他社に関する内容も含んだ情報を当社と共有することの可否について、出向者・出向元社員ともに適切な判断ができていませんでした。

### ③過度に競合他社を意識した営業活動

- ・業務改善計画策定以前は、一部の営業部支店でトップラインやマーケットシェアの目標達成に重きを置く運営が行われており、新規契約数や更改契約の継続率を過度に意識した営業活動が展開されていました。こうした環境下では、他社動向に関する情報収集に高い価値観が置かれ、出向者・出向元社員ともに、秘匿性の高い他社情報を入手することには価値があり、自身の人事評価にもつながると考えていました。

### ④第2線・第3線における実態の理解不足や予見・予兆検知力の不足

- ・第2線は、乗合代理店への出向者派遣に関するリスクを予見・予兆検知し、適切に対応すべきでしたが、実態の把握が不十分であったことにより、リスク認識できませんでした。漏えい等に関しては、出向者・出向元社員それぞれが情報管理・機密保持に関する正しい認識を持てるよう対策を講じる必要がありましたが、その機能を十分に発揮できていませんでした。
- ・第3線は、乗合代理店への出向者派遣に関する実態を踏まえたリスクの予見・予兆検知が十分でなく、内部監査等で漏えい等のリスクや発生事実を確認できていませんでした。

## 3. 再発防止策

- ・保険料調整事案と共通する課題については、業務改善計画を着実に遂行することで、改善を図っていきます。その他、追加または拡充して実施する再発防止策は以下のとおりです。

### (1) 乗合代理店事案

#### ①DL代理店との関係再構築

##### a. ビジネス慣行の見直し 継続取組

- ・テリトリー制におけるDL代理店からの評価軸に偏重したビジネス慣行を見直し、お客さま本位の業務運営や代理店との関係再構築に向けた社員向けの「営業活動ガイドライン」（2024年8月策定）を活用し、情報管理を含めた適正化を進めていきます。
- ・営業社員による過度な保険業務支援を見直し、DL代理店が損保会社の過度な支援を前提とせず、適切な募集品質を有する代理店として機能するよう、体制整備や募集人育成・教育等の支援を強化します。

b. 営業施策の見直し 2024年7月実施

- ・DL代理店からの評価獲得を軸としたトップライン重視の営業施策を転換し、DL代理店と当社営業社員との二重構造を解消すべく、DL代理店の自立化取組やお客さま本位の業務運営に資する取組を促進する「営業組織評価制度」を導入しました。

c. DL担当組織の人財多様化 2025年4月以降実施

- ・DL代理店担当部門と他の営業部門、損害サポート（以下「損サ」）部門、本社部門等との間の人事異動を活性化し、フレッシュな視点や感性で業務フロー上の課題を発見・提言できる人財を増やしていきます。

②代理店と当社営業担当者の個人情報に関する知識・認識のレベルアップ

a. 代理店に対する実践的な個人情報管理教育、指導の徹底 2024年8月以降実施

- ・DL代理店と担当営業社員の双方が、適正な個人情報管理について共通の理解と認識を持って業務を遂行していくために、個人情報管理の運営ルールが組織に徹底されるよう、業務フロー上の留意点や「NG行動」を明確化した「DL代理店向けのガイドブック」（2024年8月策定）を活用し、指導していきます。
- ・また、DLチャンネルに限らず他のチャンネルにおいても、本社各部門が連携の上、漏えい等に関するリスクを各代理店チャンネル固有の業務フロー等を踏まえた具体的な事例に落とし込むことで、社員・代理店が身近にイメージしやすく、「自分事として」捉えることができるようなコンテンツを新たに作成し、実効性のある教育・研修を展開します。具体的な研修プログラムおよび時期は以下のとおりです。他の関連法令についても、同様の手法を用いて、社員・代理店への教育・研修を展開していく予定です。

<代理店向け>

ア. 代理店向け教育コンテンツ（MSカレッジ）による教育 2024年10月以降実施

本事案で理解が不十分であると認識した、第三者提供、共同利用、委託、プライバシーポリシー等に関して実例を用いたコンテンツを追加する。動画学習の後に確認テストを実施します。

イ. 代理店扱者基礎研修による教育 2025年度実施

現状の情報管理に関するコンテンツに加え、実務に即した法理解を深める内容を拡充します。

（本研修は、代理店手数料にも影響する認定資格の取得・維持に必須とします。）

<社員向け>

ア. 社内eラーニング（MS1ラーニング）による教育 2024年8月以降実施

実務に即した具体事例に基づく教育コンテンツの提供と確認テストを実施します。

イ. 社内情報管理一斉点検・研修による教育 2024年度下期実施

例年下期に実施している全職場での情報管理一斉点検・研修の中に、新たに具体的な事例に基づくテストを追加実施します。

③当社担当者が感じた違和感を報告・相談しやすい企業文化・職場環境の醸成

a. 内部通報制度の運営内容の周知 2024年8月実施

- ・内部通報制度を所管する人事部とコンプライアンス部において、相談事例集に漏えい等に関する事例を追加する等、同制度が活用されやすいように改善・周知を進めます。

b. 「言える企業文化」の醸成 **継続取組**

- ・日常業務において、少しでも違和感を持った場合には、自ら上司や本社関係部へ報告・相談するという企業文化の醸成や職場環境の整備に向けて、業務改善計画書「健全な企業風土の醸成に向けて」に記載した各種取組を着実に実行していきます。

④ リスクを予見・予兆検知できる組織体制の整備

a. 情報資産管理部門による取組強化 **2024年8月以降実施**

- ・第1線の営業部門と損サ部門における業務フローや実務運営を把握し、漏えい等が発生する背景・理由等を分析して適切な対応策を実施するとともに、実効性のある教育・研修を実施します。
- ・特に個人情報改正時には、各本社部門とも連携し、具体的な影響を把握・分析したうえで、教育・研修を実行します。

b. 第2線の取組強化 **2024年7月実施**

- ・今回確認された漏えい事案の要因と背景を把握し、情報資産管理部門主導の再発防止取組を適切に支援します。
- ・2024年5月から開始した、コンプライアンス部による営業部支店スタッフ席へのヒアリングや、損サ部長会への参加等、第1線の声を収集する取組を通じて、第1線の業務フローや実務運営を把握するとともに、不祥事件（おそれ事案を含む）等の様々な事案・事象からのリスクの予見・予兆検知力を強化し、不適切な業務運営の未然防止と改善提言につなげます。

c. 第3線の取組強化 **継続取組**

- ・損サ・営業拠点監査において、DL代理店や乗合代理店の業務実態に関する課題や違和感を把握するためのヒアリングを新たに開始する等により、第1線の管理態勢の検証を強化します。また、第2線での管理を含めて、内部統制の有効性を検証し、リスクの予見・予兆検知力を強化することで、不適切な業務運営の未然防止と改善提言につなげます。

⑤ 経営管理（ガバナンス）態勢の強化 **継続取組**

- ・業務改善計画書「適切な法令等遵守態勢の確立に向けて」に記載した各種取組を着実に実行していきます。

(2) 出向者事案

① 出向目的の見直し・明確化 **2024年4月実施済**

- ・旧ビッグモーター社による保険金不正請求問題を通じた課題認識により、2024年4月から「出向基準」を見直し、出向目的の見直しと明確化を実施しています。
- ・具体的には、復職前提出向の目的を「多様性の確保・社員の人財育成」、「代理店の内部管理体制強化」、「地方創生（地域経済の活性化）やイノベーション分野」、「出向先のリスクマネジメント態勢整備・高度化」、「出向先の知見や、国内外の先進的なビジネスモデルの理解・習得」、「事業提携先との共創プロジェクト」、「その他当社自身の提供価値の高度化・業務運営の改善に資する意義のあるもの」に限定しており、代理店との関係強化やプレゼンス向上を目的とした出向は現在実施していません。
- ・9月19日に公表された損保協会「損害保険会社からの出向者派遣に係るガイドライン」の内容を踏まえて、改めて出向方針等を見直しを実施し、2025年4月の人事異動に反映させる予定です。また、現出向者についても新たに定めた要件を適用し、充足していない場合は出向先に変更・改善を求め、応じない場合は出向引上げ等を含めた厳正な対応を行います。

- ・ 出向元部署から出向者に対して、出向の目的や出向先で期待される役割を丁寧に説明するとともに、出向先で適切に業務遂行できているか等について、定期的な面談等を通じて確認する運営としています。課題がある出向者に対しては、今後インタビューを実施して改善を図ります。また、業務改善計画を踏まえて改定した人事評価制度において、過度に出向元部署のトップライン拡大に重きを置かず、出向の目的や期待される役割を踏まえた適切な人事評価を行うよう明確化しており、2024年10月に実施するマネジメント研修等を通じて、同マニュアルに沿った対応を徹底していきます。

② 出向者および出向元部署の社員に対する、情報管理等に関する教育・指導の強化 2024年8月以降実施

- ・ 本社関係各部署が連携し、出向者および出向元社員に対する情報管理等に関する教育の枠組を構築します。
- ・ 出向者と出向元部署に対して、出向先と当社間で締結する出向協定書等の内容を原則明示するとともに、出向者と当社社員との情報交換における「NG行動」を明確化して示すことなどにより、出向者・出向元部署の双方の正しい理解を促し、法令等遵守が徹底されるよう指導していきます。特に、出向者に対しては、出向前研修において情報管理等の法令遵守の徹底を促し、理解度を確認するためのテストを受講させます。

③ 出向者が留意すべき法令等に関する教育・指導の強化 2024年8月以降実施

- ・ 出向により発生し得る利益相反等も踏まえ、不正競争防止法等、出向者が特に留意すべき法令に関しては、出向前に教育・指導を行います。また、定期的な面談時に出向元部署が行動上の留意点の順守状況を確認し、必要に応じて出向者からの相談に乗ります。
- ・ 情報管理に限らず、自身の行動が法令に抵触する恐れがないか疑問や不安を抱いた際に、当社「コンプライアンス相談窓口」、「社員相談室」等にためらうことなく相談するよう、出向者研修での案内や出向元部署への啓発を行います。

④ 過度に競合他社を意識しない適正な営業推進態勢の確立 継続取組

- ・ 業務改善計画書「適正な営業推進態勢の確立に向けて」に記載した各種取組を着実に実行していきます。

⑤ リスクの予見・予兆検知力を強化する組織体制の整備

a. 第2線の取組強化 継続取組

- ・ 今回確認された漏えい事案の要因と背景を把握した上で、不祥事件（おそれ事案を含む）等の様々な事案・事象からリスクの予見・予兆検知力を強化し、不適切な業務運営の未然防止と改善提言につなげます。
- ・ 2024年4月から実施している「コンプライアンス部リスク検知会議（第2線各部署がオブザーブ参加）」において、個情法を含め、幅広い法令の観点からリスクの洗い出しを行い、関連各部署へ共有したうえで、不適切な業務運営の未然防止と改善提言につなげます。
- ・ 情報資産管理部門等の関係各部署と連携し、法務部の社内弁護士を講師として、出向者と当社社員との情報交換における「NG行動」を明確化した研修を実施する等、実務に沿った分かりやすい内容の社員教育を進めます。

b. 第3線の取組強化 継続取組

- ・ 本事案の背景に、個人情報のみならず会社の重要情報に対する当社役職員の意識・管理が不十分であった可能性があることに対して、重要情報の入手・漏えい等のパターンを類型化し、態勢面で脆弱な領域等があればオンサイトモニタリングを検討するなど、第1線の業務運営、第2線での管理等、内部統制の有効性を検証し、リスクの予見・予兆検知力を強化していくことで、不適切な業務運営の未然防止と改善提言につなげます。

#### 4. 漏えいのあったお客さまへの対応

##### (1) 乗合代理店事案（当社のお客さまへの対応）

- ・お名前とご住所が確認できた当社のお客さまに対しましては、当社と代理店の連名で、漏えいの事実、原因、漏えいした情報等を記載した書面を、8月30日から順次発送しております。
- ・お名前とご住所が確認できない当社のお客さまに対しましては、書面でのご案内ができないため、本日以降、当社オフィシャルサイトの「重要なお知らせ」に該当代理店名を公表し、通知に代えさせていただきます。
- ・本事案に関しまして、ご不安な点やご不明な点がございましたら、以下のお問い合わせ窓口までご連絡をいただきますようお願い申し上げます。

電話番号：0120-504-283（無料）

受付時間：平日9:00～17:00（年末年始・祝祭日を除く）

##### (2) 出向者事案（乗合損保社等のお客さまへの対応）

- ・出向者から当社へ漏えいした乗合損保社等のお客さまに対しましては、代理店および乗合損保社等と連携してご連絡いたします。