

情報漏えい事案に対する指導について

東京海上日動火災保険株式会社(取締役社長 城田 宏明、以下「当社」)は、2025 年 3 月 24 日に、金融庁より保険業法に基づく業務改善命令を受領(※1)した情報漏えい事案について、本日、個人情報保護委員会からの指導(※2)および認定個人情報保護団体である一般社団法人日本損害保険協会からの指導(※3)をそれぞれ受領いたしました。これらは同一の事案に対して、個人情報保護法に基づく措置として発せられたものになります。

当社は「金融庁による業務改善命令の受領について」で公表のとおり、現時点で考えられる再発防止策を策定のうえ取組みを進めておりますが、情報漏えい事案により、お客様をはじめ関係者の皆様に大変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。

当社は、このたびの両者からの指導を厳粛に受け止め、既に進めております再発防止策を一層深化させ、全社を挙げて再発防止と信頼回復に努めてまいります。

(※1) 2025 年 3 月 24 日ニュースリリース「金融庁による業務改善命令の受領について」

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/250324_02.pdf

(※2) 個人情報保護委員会が個人情報取扱事業者に対して取り得る行政上の対応には、行政指導と行政処分があり、今回の「指導」は個人情報保護法第 147 条に基づく行政指導となります。

(※3) 認定個人情報保護団体とは、業界・事業分野ごとの民間による個人情報の保護の推進を図るために、自主的な取組を行うことを目的として、個人情報保護委員会の認定を受けた法人です。認定個人情報保護団体が個人情報取扱事業者に対して取り得る措置は指導・勧告・除名等があり、今回は「指導」になります。

1. 情報漏えい事案にかかる経緯

当社は、一昨年度発生した保険料調整行為に対する反省を踏まえ、「お客様・社会の常識」を全ての思考・行動の出発点として、社員が日頃感じている違和感や日常的な業務に内在する潜在的なリスクの洗い出しに努めるとともに、確認された課題やリスクを踏まえ、会社の制度や仕組みを抜本的に見直しております。情報漏えい事案は、そうした一連の取組みの中で発覚しました。

これまでの詳細の経緯は以下の通りです。

- 2024 年 4 月に乗合代理店の営業担当社員の感じた違和感を端緒として、社内調査を行った結果、「保険代理店および保険会社間のメール連絡に伴う情報漏えい(代理店事案)」が発覚し、2024 年 5 月 23 日に、社内調査の結果を公表(※4)しました。
- 一連の調査を進めていく中で、「当社出向者による情報漏えい(出向者事案)」も判明し、2024 年 7 月 22 日に、金融庁より情報漏えいに事案かかる報告徴求命令を受領(※5)しました。
- 当社は、情報漏えい事案の発覚以降、全社員を対象としたアンケート調査に加え、弁護士を含む外部専門家によるフォレンジック調査やヒアリング調査等を継続し、真因に基づく再発防止策を策定しております。2024 年 8 月 30 日に、同命令に基づき金融庁に報告を行うとともに、調査結果を公表(※6)いたしました。

- その後も、出向者事案の全容把握に向けた調査を行い、必要な対策を講じてまいりましたが、2025年3月24日に、金融庁より情報漏えい事案に関して、業務改善命令を受領いたしました。
- このような中、本日、個人情報保護委員会からの指導および認定個人情報保護団体からの指導をそれぞれ受領いたしました。

(※4) 2024年5月23日ニュースリリース「保険代理店および保険会社間のメール連絡に伴う情報漏えいに関するお詫び」

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/240523_01.pdf

(※5) 2024年7月23日ニュースリリース「金融庁による報告徴求命令の受領について」

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/240723_01.pdf

(※6) 2024年8月30日ニュースリリース「情報漏えい事案にかかる金融庁への報告について」

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/240830_01.pdf

2. 再発防止策の実施状況

当社は、保険料調整行為の背景にある真因を追求し、具体的な改善策を業務改善計画書(※7)に定めて実行(※8)しておりますが、これらと情報漏えいを生じさせた原因は通底しており、既に一体的に再発防止に向けた取組みを進めております。

(※7) 2024年2月29日ニュースリリース「業務改善計画書の提出について」

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/240229_01.pdf

(※8) 2025年3月14日ニュースリリース「業務改善計画の進捗および改善状況について(その4)」

https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/company/release/pdf/250314_01.pdf

【既に実施中または実施済の主な再発防止策】

- ① 営業数字やマーケットシェアを過度に意識した営業推進
 - ・ KPI や評価軸の見直しと周知徹底(2024年3月実施済)
- ② 業界内での情報共有・取得へのリスク感度の低さ
 - ・ 比較推奨販売・品質基準の在り方の検討を通じたお客様起点のビジネスモデルの検討・構築(実施中)
- ③ 法令や社会規範に対する認識の甘さ・意識の低さ
 - ・ 個人情報保護法に関する基本的な知識の再徹底に向けた複数回の研修実施と実務を踏まえた個人情報の取得・取扱いルール of 明確化(実施中)
- ④ 態勢面の課題・問題点
 - ・ 業務の中で感じる違和感の抽出、関係部署への課題提起フローの構築(2024年6月～7月実施済)
 - ・ 社外の第三者視点を入れた日常業務プロセスの総点検によるコンダクトリスクの洗い出しと定例化(2024年11月～12月実施済、今後も継続)
- ⑤ 大型の兼業乗合代理店と保険会社の関係性
 - ・ 現在取り組んでいる販売基盤改革にかかる対話等を通じた、代理店の自立化の推進と関係性の再構築による「二重構造」の解消(実施中)
 - ・ 「推奨損保制」において適正な比較推奨販売を歪める要素が無いかなどの実態把握といった再点検の実施(実施中)

⑥ 出向制度の見直し

- ・ 出向要件の見直しを行い、保険代理店への出向は原則不可とした(2024年9月実施済)
- ・ 出向者の人事評価について、出向目的を踏まえた目標設定や出向先評価を重視する運用の実施(2025年2月実施済)

3. 今後の対応

当社は、このたびの指導を厳粛に受け止めるとともに、2025年3月24日に受領いたしました業務改善命令を踏まえ策定する業務改善計画を着実に実行することで、再発防止を徹底してまいります。

今後も経営が先頭に立ち“新しい会社につくりかえる”覚悟であらゆる業務プロセスを見直すことで、お客様からの信頼回復に努めてまいります。

以上