

東京海上日動火災保険株式会社に対する行政処分について

金融庁は、本日、東京海上日動火災保険株式会社（本店：東京都千代田区、法人番号2010001008824、以下「当社」という。）に対し、保険業法第132条第1項の規定に基づき、下記のとおり業務改善命令を発出した。

記

I. 業務改善命令の内容

保険業法第132条第1項に基づく命令（業務改善命令）

1. 業務の健全かつ適切な運営を確保するため、以下を実施すること。

- ① 当社における個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）及び不正競争防止法（平成5年法律第47号）等を遵守するための適切な法令等遵守態勢の確立（当社営業担当者及び当社から出向する社員（以下「出向者」という。）といった関係者に対する十分な教育や管理を行う体制整備を含む。）
- 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

なお、以下の点を踏まえた検討を行うこと。

- ・ 乗合代理店を重要な販路とするビジネスモデルであるにもかかわらず、それに伴うリスクについて十分な検討をしなかった結果、多数の乗合代理店における顧客情報の取扱い等にかかる不適切な慣行を看過し、さらには、当社社員自らによる不適切な行為を防止できなかった点
- ・ 保険代理店との連携強化及び営業推進、さらには業務効率化等に伴う人材活用策の一環として、保険代理店への社員出向という経営戦略を推進しているにもかかわらず、当該戦略に伴うリスクに対し、適切な対策を講じなかった点
- ④ 上記①から③にかかる業務改善計画を策定すること。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、令和5年12月26日付金監督第3317号の業務改善命令（以下「業務改善命令（令和5年12月発出）」という。）により策定し、実施している業務改善計画（以下「業務改善計画（令和6年2月提出）」という。）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（人事評価や社内教育による改善取組の現場社員への浸透及び保険商品・サービスの高度化や差別化を軸にした健全な競争の実現を目指す取組に関する事項を含む。）
 - ・ 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
なお、保険募集の適切性を阻害する可能性、又は出向先において顧客の同意なく顧客情報を共有する可能性を真に排除できない場合は、原則として出向を行わないことにより実効性を確保すること。
 - ・ 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. については、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（現場社員への浸透及び社員意識の変化を伴う計画の効果の持続可能性に関する評価を含む。）。
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。）。

II. 処分の理由

保険業法第 128 条第 1 項に基づく当社からの報告の結果、以下の個人情報保護法に抵触するおそれがある行為及び同法の趣旨に照らして不適切な行為（以下「個人情報保護法に関する不適切行為等」という。）、不正競争防止法に抵触するおそれがある行為及び同法の趣旨に照らして不適切な行為（以下「不正競争防止法に関する不適切行為等」という。）並びにその背景にある態勢上の問題が認められた。

1. 個人情報保護法に関する不適切行為等及び不正競争防止法に関する不適切行為等

（1）当社から、当社の保険代理店において、以下のとおり、個人情報及び法人情報の漏えい等があった旨の報告があった。

- ① 乗合代理店が、当社に保険契約に関する連絡を行った際に、当社の保険契約者等に関する個人情報を他の損害保険会社に送付するとともに、当社は他社の保険契約者等に関する個人情報を受け取っていた（以下「代理店事案」という。）。
401 の代理店において、当社の保険契約者等にかかる個人データの漏えい等が 1, 004, 861 件確認された。

なお、本事案は、当社社員の気づきを端緒として、当社が損害保険会社の中で最初に発見したものである。

- ② 保険代理店への出向者が出向先の保険代理店の方承を得ずに、当該保険代理店の顧客情報（保険契約以外の情報を含む。ただし、当社の保険契約にかかる情報を除く。）を当社へ送付していた（以下「出向者事案」という。）。
出向者 110 人による顧客情報の漏えい等 120, 101 件が確認された。

（2）上記（1）①において、当社の保険契約者等に関する個人データが漏えいしたこと及び当社が不適切に他の保険会社の個人データを取得したことは、全件個人情報保護法に関する不適切行為等に該当する。上記（1）②のうち、行為者 69 人による保険契約者等 83, 546 件の個人データの漏えい等が個人情報保護法に関する不適切行為等に該当する。また、出向者が当社へ送付していた情報が当該保険代理店において不正競争防止法に定める営業秘密に該当するのであれば、出向者 110 人と出向者から情報を受け取った保険会社社員の行為が不正競争防止法に関する不適切行為等に該当する。

（注）当社の報告によれば、当社の保険契約者の情報は、当社内においては、営業秘密として取り扱われている。

- (3) こうした代理店事案及び出向者事案は、多数の保険代理店において、反復継続的に発生していたことが認められた。それらは、以下の背景及び要因によるものと考えられる。

① 代理店事案の背景・要因

ディーラーや中古車販売業を兼業する保険代理店（以下「ディーラー等」という。）においては、自動車を販売する際に保険も販売するというビジネスモデルが定着していることから、ディーラー等は保険に加入する見込み客を有する。

損害保険会社各社は、より多くの保険契約の獲得を目指す観点から、多数の見込み客を有するディーラー等と代理店委託契約を締結しており、その結果、ディーラー等は複数の損害保険会社の乗合代理店となっている。

こうした中、乗り合っている損害保険会社とディーラー等の間で、他の損害保険会社の保険契約者等にかかるものも含め、ディーラー等における保険販売状況のデータが共有される慣習があった。このような状況下で、共有された保険販売状況のデータの中には、保険契約者等が提供に同意していない保険契約者等の個人情報が含まれることがあった。

なお、当社社員の中には、保険契約者等に関する個人情報を含む保険販売状況のデータを共有する取扱いが法令に反するかもしれないとの意識を有する者もいたが、上記のような関係を背景として、是正に向けた対応が検討されることはなく、こうした行為が長期間継続されてきた。

② 出向者事案の背景・要因

当社は、当社社員の人材育成やセカンドキャリアの形成を目的として保険代理店に対する当社社員の出向を推進してきた。これに加えて、近年では、保険代理店の大型化等が進む中で、業務効率化等に伴う人材活用策の一環として、乗合代理店の業務品質の向上や当社保険商品の優先的な販売を期待して、出向による保険代理店との関係強化を推進した。

こうした経営戦略の下で、出向者は、出向元部署により人事評価が行われ、当社の業績への貢献を求められていた。このため、出向者の中には、保険料収入の拡大のため、他社保険契約にかかる情報や代理店内におけるシェアに関する情報の提供等により、少しでも自社の保険契約獲得に貢献することができれば、出向元から高い評価を受けられるかもしれないとの期待感を持つ者も少なからずいたものと推察される。こうしたことを背景に、出向者の中には、保険代理店に無断、かつ発見されにくい方法等で、長年にわたり顧客情報を当社に共有してきた者がいたと認められる。

なお、当社では、出向目的に保険代理店の個人情報を取得することは明確に含めていなかったものの、上記の事情により、出向元部署は出向者からの情報共有を正当化したものと認められる。

- (4) 当社の調査の結果、代理店事案及び出向者事案ともに 2014 年度以前から 2024 年度まで継続して確認されている。その中には、同一の保険代理店において、前任者からの引継ぎを受けて共有を継続していた案件も散見されたとの報告があった。このことから、反復・継続して、情報漏えい等の行為が行われていたと認められる。

- (5) 代理店事案において、当社からは、

- ・ 個人情報保護法に関する不適切行為等のうち、当社情報の漏えい等については、当社営業店が、22 の代理店での事案を違法又は不適切と認識し、353 の代理店での事案を不適切という認識がなかった又は問題ないと認識していたものであること

- ・ 個人情報保護法に関する不適切行為等のうち、他社の保険契約者等情報の取得については、当社営業店のうち 12 の営業店が本人の同意がなく取得していることを認識し、75 の営業店が本人同意を取得していると誤認し又は同意を得る必要がないと認識していたものであること
- ・ 保険代理店の担当者や当社社員において十分な問題意識を持てなかった要因として、情報を共有する範囲が乗合保険会社に限定されていたため、第三者への提供の意識が希薄であったこと

との報告を受けている。

こうした行為が長期間看過されていたことは、保険代理店及び当社社員の中にコンプライアンスの意識に欠けている者がいたことを示すものと考えられる。また、当社において、保険代理店及び当社社員が法令に抵触する行為又は法令の趣旨に照らして不適切な行為を行うリスクに対する理解が不十分であったことを示していると考えられる。

(6) 出向者事案において、当社からは、

- ・ 出向者のうち、21 人は不適切と認識しながら情報共有を行っており、72 人は特段の問題意識がなかったこと
- ・ 出向者は、出向元部署の明確な指示はなかったものの、人事評価が出向元部署により行われることから、当社の業績に貢献する目的をもって、出向先の情報を出向元へ共有したこと
- ・ 一部の出向者は、業績目標に「出向元への営業貢献や情報収集を通じた貢献」を掲げていたこと

との報告を受けている。

上記報告内容を踏まえれば、一部の出向元部署も情報共有による当社への貢献を期待していたものと推察される。

以上を踏まえると、出向者や当社社員の中には、当社業績への貢献を目的として、不適切と認識しながら情報共有を行っていた者がいることが認められる。

このことは、出向者及び当社社員の中には、コンプライアンスの意識が著しく欠けている者がいたことを示している。また、こうした不適切行為等が長期間看過されていたことは、当社において、出向者及び当社社員が法令に抵触する行為又は法令の趣旨に照らして不適切な行為を行うリスクに対する理解が不十分であり、コンプライアンスの意識が欠けていることを示していると考えられる。

2. 態勢上の問題

当社は、業務改善命令（令和 5 年 12 月発出）により、経営管理（ガバナンス）態勢の機能発揮、3 線管理態勢の整備・確立及び代理店への対応等の態勢上の問題にかかる業務改善を命じられ、業務改善計画（令和 6 年 2 月提出）を策定の上、実施しているところである。一方で、今般発覚した代理店事案及び出向者事案について、当社からの報告を踏まえると、以下の内容において、業務改善計画（令和 6 年 2 月提出）では十分ではない点が認められる。

(1) 経営管理（ガバナンス）態勢の機能発揮

経営陣は、保険代理店との連携強化及び営業推進、さらには業務効率化等に伴う人材活用策の一環として、保険代理店への社員出向という経営戦略を推進していた。それにもかかわらず、これに内在する出向者や出向元部署による不適切な情報共有に関するリスクに十分な注意を払わなかった。これは、経営陣が、経営戦略に伴うリスクを検討し、必要な対応を行う態勢を構築していなかったからである。このため、多数の乗合代理店における顧客情報等にかかる不適切な慣行や当社社員自らの不適切な

行為を看過する結果となった。

(2) 3線管理態勢の整備・確立

当社では、情報管理にかかるリスクについて意識・理解の浸透が図られていなかった。そのため、営業部門（以下「第1線」という。）、コンプライアンス部門・リスク管理部門（以下「第2線」という。）及び内部監査部門（以下「第3線」という。）の各層において、以下のとおり、情報管理のための態勢整備が不十分であったと認められる。

① 第1線

当社では、情報の取扱いについて、情報セキュリティ管理にかかる社内規程を定めるとともに、定期的に研修を実施する等の対策を講じてきた。しかしながら、営業部店等において、業務実態に即した情報管理のあり方に関する理解が十分ではなかった。そのため、代理店事案及び出向者事案において認められた情報管理に関するリスクに対して必要な対応を行う態勢となっていなかった。

これを踏まえると、第1線における適切な顧客情報管理体制の構築が不十分であったと認められる。

② 第2線

第2線では、上記①のとおり、情報セキュリティ管理にかかる社内規程を定めるとともに、第1線や出向者に対して、定期的な研修を実施する等の対応を行ってきた。しかしながら、第2線は第1線による業務実態に即したリスクの把握・管理の状況をモニタリングし、けん制することが十分にできていなかった。

また、第2線は、第1線の報告を元に情報管理に関する対応を講ずるにとどまっており、独立したリスクの特定・評価を十分に行う態勢となっていなかった。そのため、本件の発生を予防することができなかった。

これらを踏まえると、第2線における適切な顧客情報管理態勢が確立されていなかったと言える。

③ 第3線

第3線でも、情報共有のあり方を含む損害保険会社と保険代理店との関係について、問題認識が不足していたため、代理店事案で確認された情報の取扱いにかかるリスクや出向者事案で確認された保険代理店への出向にかかるリスクについて十分な検討を行い対応する態勢となっていなかった。このため、第3線は第1線及び第2線に対する検証を十分に行うことができず、長年の慣行を是正することができなかった。

(3) 保険代理店に対する対応

当社は、保険代理店に対して、適切な顧客情報管理を行わせるため十分な教育・管理・指導を行うなど適切に監督すべきであった。しかしながら、代理店事案が上記1.

(3) ①に記載した背景・要因により発生したことを踏まえると、適切な保険代理店管理態勢が構築できていなかったと認められる。

(4) 当庁として、これらの問題の真因は、以下のとおりであるとする。

① 第一に、経営者が、乗合代理店を通じた保険販売というビジネスモデルの下で、保険代理店との連携強化及び営業推進、さらには業務効率化等に伴う人材活用策の一環として、保険代理店への社員出向という経営戦略を推進している中で、自社のビジネスモデルや経営戦略に伴うリスクを網羅的に特定・評価し、適切に対応する経営管理態勢の構築を怠ってきたこと。

このため、多数の乗合代理店における顧客情報等にかかる不適切な慣行や当社社員自らの不適切な行為を看過する結果となった。

- ② 第二に、当社において、個人情報保護法等の保険業法以外の法令を含めた法令の遵守に対するリスク認識が低かったこと。

このため、当社社員や出向者に対し、十分な教育及び監督を行ってこなかった。

- ③ 第三に、当社において、保険商品及びサービスによる健全な競争環境の実現を目指さず、コンプライアンス及び顧客保護を軽視する企業文化が存在していたこと。

このため、出向者や当社社員の中には、違法又は不適切と認識しながらも、長年の業界の慣行であるとして、不適切行為等に及んだ者も少なくない。

なお、これらの真因は業務改善命令（令和５年１２月発出）においても指摘しており、当社は改善にかかる取組を開始している。その取組の中で、当社社員の気づきを端緒として代理店事案を発見するなど、一定の進捗も認められている。しかしながら、本件の重大性に照らせば、さらなる態勢整備が求められる。

上記を踏まえ、当社が既に行っている業務改善計画（令和６年２月提出）の修正を行った上で、より適切な業務改善計画の策定、実施及び定着を図っていくためには当局の関与が必要と判断したものである。