

保険事業のシステム化に伴う保険会社側の顧客情報の利活用 及び保護のあり方に係る法的課題¹⁾

香川大学法学部 肥塚肇雄

I. はじめに

個人情報の保護に関する法律（2003年制定，2005年4月全面施行。以下「個人情報保護法」という）が制定されて10年が経過した。個人情報保護法は，生存する個人に関する情報であつて，当該情報に含まれる氏名，生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ，それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）を「個人情報」（2条1項）として個人の権利利益を保護することを目的に定められたものである。

ITが高度に発達し，それが保険事業のシステム化が推し進める契機となっている。このようなシステム化は広く保険会社側の業務の効率化を促進させるが，保険サービス業務においてもその例外ではない。たとえば，保険会社側がいわゆるアプリケーションを通じて契約時に説明する等，電子媒体を活用して保険契約を締結する。その際，さまざまな顧客情報を電子媒体等などに記録する。そして，保険会社側はこれらの顧客情報を利活用することにより顧客に対しより適切な保険サービス又は保険情報を提供することを可能とする。これは顧客側にもメリットをもたらすものである。

しかし，他方，顧客情報が保険会社側から流出することをいかに防ぐかという保険会社側の顧客情報管理のあり方が問題となる。さらに新商品開発の場面において，保険会社，グループ会社及び提携会社はどの範囲の顧客情報をどの程度まで利活用することが法的に許されるのか，募集の場面において，保険会社，保険代理店及び募集人はどの範囲の顧客情報をどの程度まで利活用することが法的に許されるのかも問題となる。とりわけ，ビッグデータとして利活用されるとき，データは誰のものかという視点からも問題となる。個人情報保護法施行前の顧客

¹⁾ 本報告当日，別途報告レジュメを配布する場合がある。

情報の取扱いにおいても、顧客の同意がない場合顧客情報の利活用は法的にどのような条件の下で許されるのかの疑問も生じる。

本報告は、以上の問題意識の下、保険事業のシステム化を進めるに伴い生じ得る顧客情報の利活用及び保護のあり方に係る法的課題を考察するものである。

なお、「EUデータ保護規則提案」が2014年3月に欧州議会で可決され、個人情報概念に健康に関するデータ等が含まれることになった。わが国においても、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部にて、2014年6月24日に「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」が決定され公表され、2015年前半には個人情報保護法改正案が国会に提出されることを目指して審議される。

II. 顧客情報に係る関係者の法的関係

——保険会社、保険代理店、保険仲立人及び保険募集人——

(1) 保険会社が Web 等を活用し直接募集を行う通信販売（直販）の場合

(2) 保険募集人を活用し保険募集を行う場合

①「保険募集」ができる者：保険業法上、保険商品及び保険募集の形態ごとに「保険募集」ができる者が規定され（生命保険募集人・損害保険募集人・保険仲立人）、それらの者以外の者が保険募集を行うことは禁止されている（275条）。それらの者のうち、生命保険募集人、損害保険代理店及び保険仲立人には登録義務（276条、286条）、損害保険代理店又は保険仲立人の役員又は使用人には届出義務が課せられている（なお、害保険会社の役員若しくは使用人には何らの登録・届出が求められていない）。

②「保険募集」とは？：保険業法上「保険募集とは、保険契約の締結の代理²又は媒介³を行うことをいう」と定義されている（2条26項）⁴。

² 「代理」とは、保険会社の名において保険会社のために保険契約の締結を行うことをいう（商法27条、504条、512条、民法99条）。

(3) 顧客情報の収集と直販・保険募集

①直販の場合：

保険会社が顧客情報を直接収集し管理する

②保険募集の場合：

(a) 保険代理店（商法上の代理商（27条以下）または会社法上の会社の代理商（16条以下）⁵）＝保険会社から独立性あり，保険会社の指揮命令に服さない，保険契約者との間で保険契約を締結する（①契約締結権，②告知受領権及び③保険料領収権が付与されている）→保険代理店は，保険会社との契約に従うほか，契約に反しないかぎり自ら主体的に顧客情報を管理する

【☞】保険代理店間にも生き残り競争がある（顧客との信頼関係の構築・維持）

→顧客のニーズによりマッチした保険商品の提案及び保険情報の提供

→顧客のより詳細な情報が必要

(b) 保険仲立人（商法 543 条以下，502 条 11 号，4 条）⁶＝保険会社から独立性あり，保険会社の指揮命令に服さない，保険会社と保険契約者の間に立って保険契約の締結に向けて媒介を行う→保険契約者と利益相反的立場に立つ保険仲立人に対し保険契約者の利益を害することを防止する趣旨⁷から，保険契約者に対し誠実義務を負う（業法 299 条⁸）

³ 「媒介」とは，保険会社と契約者との間の保険契約の締結へ向けて仲介・あっせんすることをいう。

⁴ 金融庁「保険会社向けの総合的な監督指針（平成 26 年 4 月）」Ⅱ-4-3-1(1)②・Ⅱ-4-4-3-5(1)②参照。

⁵ 代理商とは，商人または会社のためにその平常の営業または事業の部類に属する取引の代理又は媒介をする者で，その商人または会社の使用人ではないものをいう（商法 27 条括弧書，会社法 16 条括弧書）。

⁶ （商事）仲立人とは，他人間の商行為の媒介を為すを業とする者をいう（商法 543 条。なお，502 条 11 号）

⁷ 山下友信「保険仲立人」商事法務 1438 号 24 頁（1996 年）。

【☞】媒介を行うにあたり顧客情報は顧客のために利用できるが、媒介により得た顧客情報を第三者に利用又は開示する場合は顧客の同意が必要となる。

(c) 保険募集人＝生命保険募集人，損害保険募集人及び少額短期保険募集人をいう（業法 2 条 22 号。本報告では，保険代理店を除いたもの，特に保険会社の使用人をいう）→保険会社の指揮命令に服する

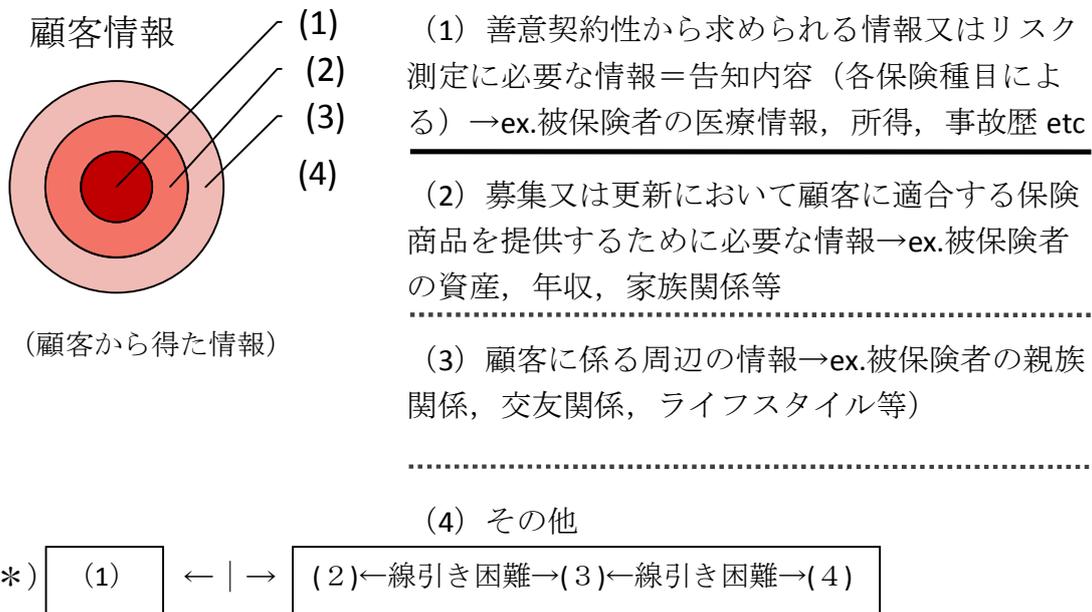
【☞】就業規則等の規程があれば，それに従うが，原則として，募集人が収集した顧客情報の管理は保険会社が行い，保険会社に帰属する

(4) 問題

上記の顧客情報の対象及び範囲は？

Ⅲ. 保険会社側が取得した顧客情報の対象及び範囲

1. 基準①：保険契約固有の情報か否か



⁸ 保険業法 299 条 保険仲立人は，顧客のため誠実に保険契約の締結の媒介を行わなければならない。

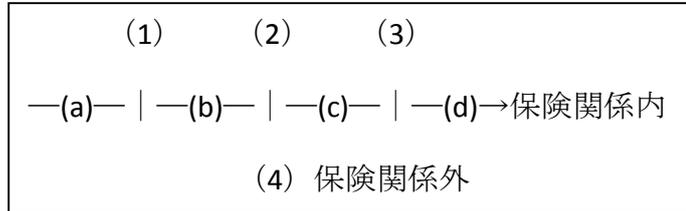
2. 基準②：保険関係における顧客情報収集の過程

(1) 募集時（契約締結時も含む）

(2) 更新時

(3) 保険金支払時

(4) 保険関係外



3. 基準③：個人情報保護法施行日の前後

(1) 施行日前

(2) 施行日以後

IV. 保険会社側の顧客情報の利活用

1. 保険代理店、仲立人及び保険募集人が知り得る顧客情報

——主として募集過程＋保険事故通知——

(1) 募集過程：顧客の職業、収入、資産（住宅の建築・購入・売却）、家族（子どもの結婚・出産等）、趣味・嗜好、健康及び交友関係等の情報

(2) 保険事故通知：保険事故発生の保険の目的及び被保険者に関する情報、保険事故発生後の保険の目的及び被保険者に関する情報

(3) 契約先の生損保会社への顧客情報の提供：保険契約締結（又は更新）に必要な顧客情報及び保険金支払に必要な情報（以下「保険契約関係に固有の顧客情報」という）は提供（可）（【☞】上記の「保険契約関係に固有の顧客情報」は誰に帰属するのかという問題がある⁹⁾）

⁹⁾ 損害保険代理店は、長年の営業活動によって形成された顧客層の存在が契約の更改・継続の事実的可能性とあいまって、代理店の財産を組成していることに照らし、諸外国では、保険代理店に得意先リストとしての満期表の所有権（Ownership of Expiration）が認められているとの指摘がある（古瀬村邦夫・損害保険判例百選〔2版〕85頁（1996年））。大塚英明「損害保険募集における対契約者責任の法的構造（1）」早稲田法学35巻3号109頁、113頁注(35)（2010年）も参照のこと。

【☞】①上記「保険契約関係に固有の顧客情報」を除いた顧客情報は誰に帰属するのか、②生損保会社に提供することは許されるか

(4) 契約先の生損保会社以外の第三者への顧客情報の提供

2. 生損保会社

(1) 目的別：①リスク測定目的＝医療，自動車事故及びクレジット等の情報

↑

他社から提供

②新商品開発目的＝事故発生情報＋非個人情報化→ビッグデータ化→新保険商品

↓他社への提供

自動運転車等の他業での新商品化

③不正請求防止目的＝被保険者の収入，不動産の権利関係，保険契約者側の身分関係等

④生損保会社の基盤部分のシステム統合化目的＝ex.自賠償保険関係＝共同プールが実質的運営主体

⑤その他の目的

(2) 保険代理店，仲立人及び保険募集人からの顧客情報の授受

上記1. (3) 【☞】①②

(3) 生損保会社間での顧客情報の共有化

①リスク測定目的

②新商品開発目的

③不正請求防止目的→「契約者登録制度（生保）」

④生損保会社の基盤部分のシステム統合化目的→生損保会社システムリスク管理

⑤その他の目的

V. 個人情報保護法と保険会社側の顧客情報の保護のあり方

1. 個人情報保護法の制定

(1) 目的（1条）：高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることにかんがみ，個人情報の適正な取扱いに関し，基本理念及び政府による基本方針の作成 その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め，国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに，個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより，個人情報の有用性に配慮しつつ，個人の権利利益を保護すること

(2) 個人情報とプライバシーの峻別

(3) 通信技術の高度な発達→ビッグデータの収集分析可能→グレーゾーンの発生→「利活用の壁」¹⁰

2. パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱

——個人情報保護関係法令改正に向けて——

(1) 状況の変化：情報通信技術の高度な発達→ビッグデータの収集分析→イノベーション余地拡大→法律が現状とミスマッチ→個人情報保護関係法令の改正の必要性→「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」¹¹

(2) 諸外国の動向：

①OECD－2013年プライバシーガイドラインの改正

②米国－2014年プライバシー権利章典の公表

③EU－2014年個人データ保護規則案の欧州議会本会議での可決

(3) 個人情報保護法の問題点

¹⁰ 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT戦略本部）「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」5頁，6頁，7頁，10頁（2014年6月24日）。

¹¹ 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT戦略本部）・前掲注（10）1頁～17頁。

① 23条の整理

(表1) 現行法における個人情報の利活用の原則¹²

分類	現行法の条項	概要
同意原則	第23条第1項	あらかじめ本人の同意を得れば、第三提供は可能
同意の例外規定	第23条第1項	法令に基づく場合等、本人同意を得ないで個人データの第三者提供は可能
	第23条第2項	目的・手段の明確化、オプトアウトの提供等により、個人データの第三者提供は可能
	第23条第4項	委託（個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託）、合併等の事業継承、共同利用（個人データを特定の者との間で共同して利用する場合）など第三者に該当しないスキーム

(*) 「個人データ」は、「個人データ」（2条4項）をいう。すなわち、「個人データ」とは、「個人情報データベース等」を構成する個人情報をいう。さらに、「個人情報データベース等」（2条2項）とは、個人情報を含む情報の集合物であって、①特定の個人情報を、電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの及び②特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして政令で定めるものをいう。

② パーソナルデータの利活用ルールが曖昧である¹³。

③ 企業活動のグローバル化に伴い国境を越えて情報が流通しているが、わが国の法律は必ずしも諸外国の制度と調和が図れていない¹⁴。

¹² パーソナルデータ検討会・技術検討ワーキンググループ「技術検討ワーキンググループ報告書」12頁・表第3（2013年12月10日）。

¹³ 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定「パーソナルデータの利活用に関する制度見直し方針」1頁（2013年12月20日）。

¹⁴ 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定・前掲注（13）1頁。

3. 個人情報としての顧客情報保護のあり方と顧客情報の利活用の法的境界

(1) 事前的保護：立法的規制¹⁵，行政的規制¹⁶→①情報の加工

情報の加工については，内閣府・パーソナルデータ検討会・技術検討ワーキンググループによる「技術検討ワーキンググループ報告書」（2013年12月10日）に詳細に検討されているので，以下検討する。

(表2) いわゆる「匿名化」技術により加工・作成される情報のカテゴリー¹⁷

No	用語	用語の説明
1	識別特定情報	個人が（識別されかつ）特定される状態の情報（すなわち「個人情報」） （それが誰か一人の情報であることがわかり、さらに、その一人が誰であるかわかる情報）
2	識別非特定情報	一人ひとり識別されるが、個人が特定されない状態の情報 （それが誰か一人の情報であることがわかるが、その一人が誰であるかまではわからない情報）
3	非識別非特定情報	一人ひとり識別されない（かつ個人が特定されない）状態の情報 （それが誰の情報であるかわからず、さらに、それが誰か一人の情報であることが分からない情報）

¹⁵ 個人情報保護関連法令

¹⁶ 金融庁・前掲注(4)・II 4-6-2 (1) 顧客等に関する情報管理態勢，(2) 個人情報管理，II-4-6-3 監督手法・対応「顧客等に関する情報管理態勢について問題があると認められる場合には，必要に応じて法第128条に基づき報告を求め，重大な問題があると認められる場合には，法第132条又は法第133条に基づき行政処分を行うものとする」。

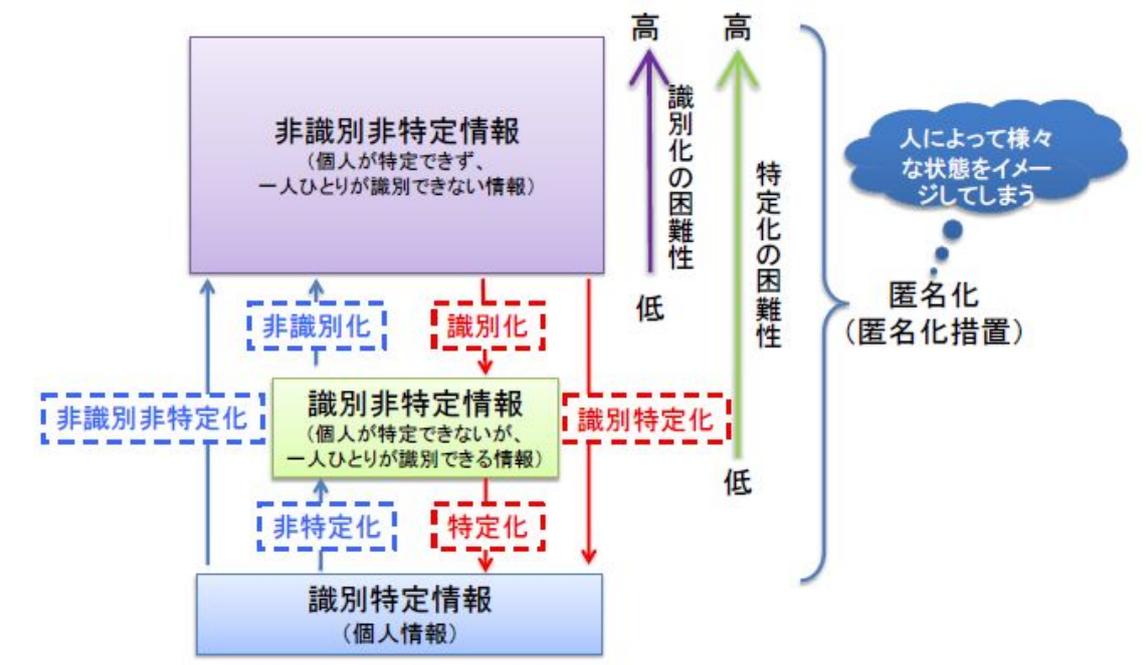
また，合併や持株会社化による経営統合等の経営再編に伴うシステム統合や新商品・サービスの拡大等に伴い，保険会社の情報システムリスク管理態勢の充実強化を図る必要があるため，金融庁は前掲注(4)「監督指針」等の改正がなされる見込みである（同改正（案）II-3 統合的リスク管理，II-3-1 4-2 システムリスク管理態勢，参照）。

¹⁷ パーソナルデータ検討会・技術検討ワーキンググループ・前掲注(12) 11頁。

(表3) 各情報のカテゴリーの遷移に関する用語¹⁸

No	用語	用語の説明
1	非識別非特定化	「識別特定情報」を「非識別非特定情報」に加工すること
2	非識別化	「識別非特定情報」を「非識別非特定情報」に加工すること
3	非特定化	「識別特定情報」を「識別非特定情報」に加工すること
4	識別化	「非識別非特定情報」を「識別非特定情報」に加工すること
5	特定化	「識別非特定情報」を「識別特定情報」にすること
6	識別特定化	「非識別非特定情報」を「識別特定情報」に加工すること

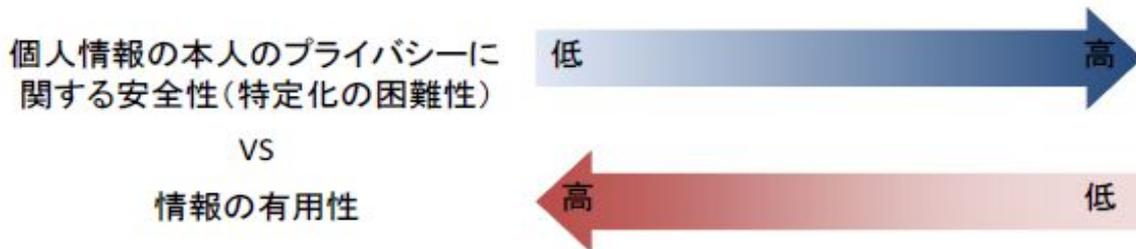
(図1) 匿名化に関する本WGで定義した用語の関係性¹⁹



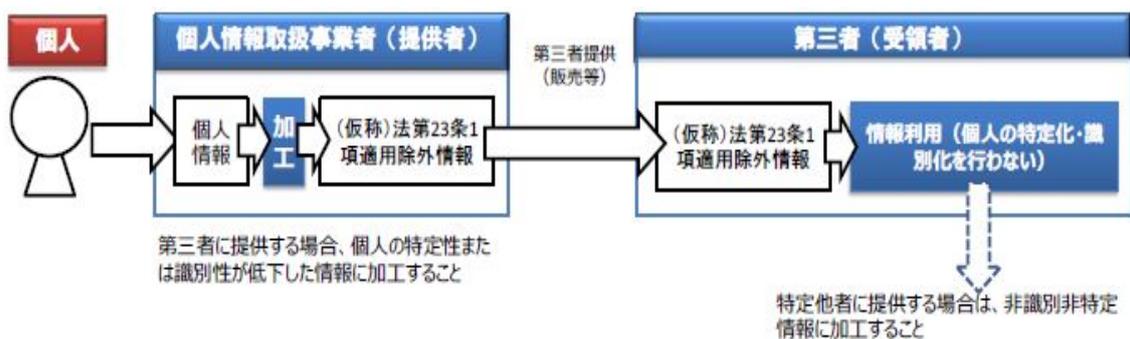
¹⁸ パーソナルデータ検討会・技術検討ワーキンググループ・前掲注(12)11頁。

¹⁹ パーソナルデータ検討会・技術検討ワーキンググループ・前掲注(12)12頁。

(図2) 非特定化, 非識別化又は非識別非特定化の措置を施した情報の安全性と有用性
20



(図3) 「(仮称)法第23条1項適用除外情報」を前提にした個人情報利用²¹



個人情報の第三者提供において、受領者(第三者)による特定化・識別化が禁止されることを前提に、個人特定性を低減している個人情報を第三者に提供することを許容する²²。

②第三者機関の設置²³

²⁰ 個人情報に非特定化, 非識別化または非識別非特定化の措置を施した場合, 個人の特定化の可能性が低減することによるプライバシーに関する安全性(特定化の困難性)と情報の有用性はトレードオフの関係にある(パーソナルデータ検討会・技術検討ワーキンググループ・前掲注(12)22頁, 23頁)

²¹ パーソナルデータ検討会・技術検討ワーキンググループ・前掲注(12)23頁。

²² パーソナルデータ検討会・技術検討ワーキンググループ・前掲注(12)23頁。

③民間の自主規制ルール²⁴

④その他

(2) 事後的保護：①損害賠償，②個人情報の削除，③行政処分，④その他

【☞】①「損害」の算定の困難性，②特定された個人情報に対して，削除請求権は認められるか

(3) 顧客情報の利活用の法的可能性と法的限界

①個人特定性を低減しても，重大な自動車事故及び重大犯罪等は，たとえば，新聞報道及びインターネット上の匿名による書き込み等によっても，一定の検索作業を行えば，常に関係者の個人情報を特定してしまう状況ではないか。それでも，個人特定性が低減化しているといえるのか²⁵。

②本人の同意に代える個人情報の非識別性・非特定性は，本人の推定的同意，すなわち，合理的通常人ならば，同意すると思われる程度の非識別性・非特定性があれば，本人の同意は不要か。つまり，本人の推定的同意は主観か客観か。

③第三者機関にどのような機能を担わせるか。

VI. 結びにかえて

²³ 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT戦略本部）・前掲注（10）8頁～16頁。パーソナルデータ検討会・技術検討ワーキンググループ・前掲注（12）27頁。

²⁴ 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT戦略本部）・前掲注（10）8頁～10頁，12頁～13頁。

²⁵ パーソナルデータ検討会・技術検討ワーキンググループ・前掲注（12）31頁には，1997年，米国マサチューセッツ州は医療データから氏名等を削除して公開したが，その中には性別，生年月日，郵便番号が含まれていたため，既に公開（販売）されている投票者名簿とマッチングしたところ，州知事と同じ生年月日のレコードが6人おり，うち3人が男性で，郵便番号から1人に特定されたという事例が紹介されている。