# 個人情報保護法との攻防戦

## ㈱インスペクト　松本雅裕代表取締役に聞く

「個人情報保護に関する法律」（以下、個人情報保護法という）が来年4月から全面施行されるのを前にして、金融庁は10月1日、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（案）」を公表し、10月29日をめどに意見を募集中だ。これに呼応する形で、個人情報取扱業者としての生損保各社も、同法への本格的な体制整備に取り組んでいる。また、「個人情報」と密接な関係にある「保険調査業界」でも、真剣な対応が検討されている。同法施行後は、「保険調査員にとって受難の時代となり、不正請求者にとって天国のような時代になる」とまで言われているからだ。そこで、個人情報保護法下の新しい「保険調査」のあり方や、業界としての今後の課題などについて、モラルリスク案件を専門に取り扱う調査会社、㈱インスペクト（大阪市中央区）を立ち上げたばかりの同社代表取締役、松本雅裕氏に聞いた。

松本雅裕代表取締役

## 従来の技法では法に抵触する可能性

## 個人データ消去が明文化　不正請求立証にも影響

## 「調査員を前提にした法律ではない」

――いよいよ来年4月から「個人情報保護法」が全面施行されるが、保険調査業界にも、何らかの影響があるのではないか。

**松本**　10月1日に、金融庁から「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（案）」も公表されたので、現在詳細な検討を進めているところだが、やはり、多くの面で影響が出るのではないかと感じている。

われわれが取り扱うモラルリスク調査の本質が、不正請求者という個人を見極めるものである以上、個人情報保護法に対する正確な理解が不可欠だと考える。

つまり、個人情報保護法とは、個人情報の取り扱いについて、「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を目的とする」（法第1条）ものであり、企業の守るべき義務を明文化し、結果的に個人の権利を守ることをその基本理念にしている。

こうした背景には、さまざまな形で個人情報が流出し、社会問題に発展したことがあり、われわれのように不正請求を見極める保険調査員を前提にした法律ではないことを理解しておく必要があると考える。

その上で、あくまでも保険調査の立場から見て、ということで考えると、個人情報保護法における「調査実務」には幾つかの問題点が生じることになると思う。

――具体的な調査実務上の問題点とは。

**松本**　われわれの調査業務に影響を与える要素としては、大きく分類すると①個人データの保存期間と事故歴データの重要性②適正な取得と調査の進め方③機微（センシティブ）情報と調査の進め方④利用目的の通知と調査の進め方⑤第三者提供の制限と調査の進め方―の5点が挙げられる。

――「個人データの保存期間と事故歴データの重要性」とは。

**松本**　そもそもモラルリスク調査とは、ある保険事故について保険約款上の有無責や不正請求を見極める調査であり、悪質な保険金詐欺もこれに含まれる。

特に不正請求事案に共通して言えることは、「常習性」「組織性」「模倣性」があるということだ。さまざまな保険金殺人事件において、過去に複数回の保険金詐欺が認められるケースが多いのが現実だ。

われわれ保険調査員は、過去の事故歴や保険金請求歴で不正請求かどうかを見極めることが多く、今までも本人の同意を得て、損保各社への照会作業を実施していた。

ところが、現在、契約履歴や事故履歴は、おおむね契約満了や保険金支払いから6カ月経過後に消去している保険会社が多く、事故歴データそのものの入手が困難になりつつある。

金融庁のガイドラインでも、ガイドライン第9条「データ内容の正確性の確保」において「個人情報取扱事業者は、保険契約者等の個人データの保存期間については契約終了後一定期間内とする等、保有個人データの利用目的に応じ保存期間を定め、当該期間経過後の保有個人データを消去することとする」とあり、すでにこれに沿った措置が各社で取られているようだ。

ただし、ガイドライン第2条「定義等」の保有個人データに関する第5項④において、「存否が明らかになることで、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共の安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの」は例外として定義付けられ、既存の個人情報データベースと別にすれば、個人データを公開することなく、保存することが許されていると考えられる。

もし保存が可能であれば、どのような基準で保存するのか、そのデータを調査に生かすことが許されるのかといった点が問題となるが、これについては、まだ十分に整理されていないように感じる。今後は事故歴データそのものが消滅してしまうため、不正請求の立証そのものにも影響を与えると考える。

――「適正な取得と調査の進め方」の点は。

**松本**　ガイドライン第7条（個人情報保護法第17条）「適正な取得」では「金融分野における個人情報取扱事業者は、法第17条に従い、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない」とあり、この条文には例外規定はない。

本人の同意なく、さまざまな業界関係者と調査職員の個人的な人間関係によって得られる情報は違法行為であることが明文化された。

つまり、正攻法による調査しか許されず、事前に個人情報を入手して、「当たりをつける」調査はタブーということになる。

この点はわれわれにとって大きなインパクトを持つ。従来どおりの技法で、個人情報を適正に取得して結果が伴うケースもあるかと思うが、今後は、調査ロードや調査結果が変わってくるように思う。

――「機微（センシティブ）情報と調査の進め方」にも大きな制約ができるが。

**松本**　当然だ。プライバシーなどにかかわる調査を実務的に補足する条文として、ガイドライン第6条「機微（センシティブ）情報について」がある。

第6条本文では、「金融分野における個人情報取扱事業者は、政治的見解、信教（宗教、思想及び信条をいう。）、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活、並びに犯罪歴に関する情報（以下「機微（センシティブ）情報」という。）については、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用又は第三者提供を行わないこととする」とあり、同条の⑦において「保険業その他金融分野の事業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で機微（センシティブ）情報を取得、利用又は第三者提供する場合」と規定され、保険会社の業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取り扱うことが許されている。

しかし、「業務遂行上必要な範囲」とは極めて微妙なものであることを肝に銘じておく必要がある。

機微情報については、その必要性について合理的に説明できるよう、調査会社としては準備しておかなければならないだろう。

――「利用目的の通知と調査の進め方」ではどんなことに注意すればよいか。

**松本**　保険調査とは、事故が発生してから、今までに保険会社に保存されていない個人情報を「取得」する作業だ。

つまり、契約時点では、想定できない個人情報を取り扱うことになるため、事故後から個人情報取扱事業者である保険会社に、個人情報の取得目的や利用目的に関する説明責任が生じることになる。

個人情報保護法第15条では個人情報の利用目的をできる限り特定しなければならないとされており、ガイドライン第3条で「保険の引き受け、保険金・給付金の支払い」が例として掲げられているが、査定業務や調査実務においては、個人情報保護法第18条の「個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を本人に通知し、又は公表しなければならない」という条文に縛られることになると考えられる。

しかし例外規定として、同条第4項第2号に「利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合」が定められており、「第三者提供の制限」とともに、調査上で本人に伝えるべきケースと、伝えてはいけないケースに分かれることが予想される。

事実や真実を調べる場合、相手に用意や準備をさせてから調査をする場合と抜き打ちで調査をする場合のどちらが有効かは言うまでもない。この点は保険調査のコアの部分であり、個人情報保護法に抵触しない調査技術や調査話法を確立するため、現在、研究を続けているところだ。

――「第三者提供の制限と調査の進め方」も重要な点だが。

**松本**　ガイドライン第13条「第三者提供の制限」では、第1項に「第三者への提供の同意を得る際には、原則として書面によることとし、当該書面における記載を通じて、①個人データを提供する第三者②提供を受けた第三者における利用内容③第三者に提供される情報の内容―を本人に認識させた上で同意を得る

（4面下へつづく）

（3面からつづく）

ことにする」とある。調査先から信頼性の高い個人情報を「取得」するためには当方からもある一定の個人情報を「提供」せざるを得ない場合があり、調査実務では「提供」と「取得」が混在する場合がある。

つまり、個人情報を「提供」せずに、「取得」だけできれば良いのだが、現実はなかなか難しく、こうした問題点をいかに調査職員に認識させて調査活動に当たらせるかが調査会社の技量につながると考える。

ただ、プラスに考えれば、通信分野における通話記録や金融機関での取引記録は、本人の同意や委任状による開示は、今後も可能であり、立証資料としての個人情報取得は認められている。

つまり、当事者本人からの同意を得られれば、調査先となる個人情報取扱事業者は、第三者であるわれわれ保険調査会社に対して、情報開示を拒否することができないということになる。

今後はわれわれ調査会社から意図的に個人情報を提供させて、それを基に個人情報保護法を前面に出し、クレーマー的な対応で保険会社を脅かす存在が増加することも十分想定しておく必要があるのではないかと考えている。