

≪改正保険業法対応≫ 「体制整備」の豆知識 (Vol.6/H28.3.22)

豆知識 Vol. 6 をお届けします。

今回は、「個人情報管理」と「帳票類の保管」に関する Q&A です。

Q1 【経営管理体制（3）】

保険代理店が取り扱う顧客情報について「安全管理措置」を講じなければいけないと言われていますが、具体的な内容を教えてください。

A1 保険代理店は個人情報保護法の定めにより、個人データの安全管理に係る基本方針を策定・公表するとともに、個人データの安全管理に係る規程を整備し遵守しなければならないとされています。具体的には下記の3つの対策を講じる必要があります。

(1) 組織的安全管理措置（⇒管理者等の設置、点検・監査の実施）

「規程等の整備」「各管理段階における安全管理に係る取扱規程」の他、「個人データの管理者等の設置」「取扱状況の点検・監査体制の整備・実施」「漏えい事案等に対応する体制の整備」などの対策を講じることです。
具体的には、情報管理責任者や情報管理者の指名、個人データ管理台帳による取扱状況の確認、定期的な点検や監査の実施、事故発生時の体制整備等です。

(2) 人的安全管理措置（従業員の監督・教育）

個人データの安全管理が図られるよう従業者を監督・教育することです。
具体的には就業規則で罰則を定める、誓約書（非開示契約書等）に署名をしてもらうなどの方法をとります。

また、従業者の役割・責任を明確化することや日頃から教育、訓練をしっかりと行うことも重要であり、研修を実施した場合、研修履修簿等で記録をするなどして保管・管理しておくことが重要です。

※「従業者」には、雇用関係にある人だけでなく雇用関係にない人（取締役、監査役、派遣社員等）も含まれることに注意しましょう。

(3) 技術的安全管理措置（個人データ、情報システムへのアクセス制御）

今日、個人情報法律で保護される一方、その個人情報を不正な手段で入手しようとする悪意のある個人・組織も数多く存在しています。情報システム等を介して大切なお客さま情報が盗みとられ、悪用されることのないよう、外部からの侵入（ハッキング等）に対して十分な対策をしておくことが必要です。

また、外部からの攻撃だけではなく、内部の不正に対しても検証可能な技術的な仕組みを構築しておくことも必要です。具体的には下記の通りです。

- ① ID、パスワードを確実に設定する
- ② アクセスの記録・分析を行う
- ③ 管理区分の設定、アクセス制御を行う
- ④ セキュリティソフトを導入する

Q2 【保険募集管理（3）】

保険代理店が保管する帳票類と掲示物について、注意点を教えてください。

A2（1）保険代理店が保管する帳票類について

保険会社から配布されるコンプライアンスマニュアルに、以下のような分類で記載されています。（注）下記は例示。保険会社により内容は異なるので、必ず確認すること。

① 保管義務のある帳票類（例）

- ・ 委託・登録関係書類・・・代理店委託契約書、手数料規程、募集従事者リストなど
- ・ 募集基盤関係・・・勧誘方針、プライバシーポリシー、個人情報取扱規程、
個人データ管理台帳など
- ・ 帳簿関係・・・収支明細表、保険料照合表、保険料領収証控など
- ・ 自賠責関係・・・自賠責保険料集計表など
- ・ 顧客管理関係・・・申込書控、お客様の声対応簿など
- ・ 勤務型代理店等関係・・・業務委託契約書など
- ・ 体制整備関係・・・社内規則など

② 保管してはいけない帳票類（例）

- ・ 告知書などの体況を記した帳票
- ・ 保険金請求書、給付金請求書などの傷病名が記載された帳票など

保管義務のある帳票類については、保険会社の業務点検、外部による監査などで現物確認をされますので、定期的なメンテナンスによる突き合わせが必要です。

また、主にセンシティブ情報が含まれる保管不可の帳票類については、募集人がコピーを取り個人的に保管しているケースや事務担当の方がうっかり申込書とともにコピーを取ってファイルしてしまうケースが散見されますので、社内の自己点検で確認することが必要です。

(2) 保険代理店の掲示物について

店内に掲示しておく帳票類は、来店されるお客様に見える場所に掲示すること、並びに、お客様が誤認される内容になっていないことについて、注意が必要です。具体的には、次の通りです。

① 店頭備え付けの商品関連のパンフレット、チラシ類

「代理店名、住所、電話番号」が漏れなく記載されているか。

(注) 募集人が募集の際に持ち出す場合も同様です。

② 勧誘方針

店頭など顧客が見やすい場所に掲示されているか。

③ プライバシーポリシー（個人情報取扱規程）

記載すべき項目に漏れはないか、また取扱保険会社が漏れなく現在の社名で記載されているか。

(注) 合併前の旧社名のまま記載されていることが散見されますので、定期的なチェックと確実な修正が必要です。

④ ディスクロージャー誌（所属保険会社から配布されている場合）

店頭など顧客が見やすい場所に置かれていて、かつ、最新版であるか。

以上

〔日本創倫株式会社 専務取締役 IC オフィサー事業部長 風間 利也〕

〔配信：日本代協事務局〕