

## 《改正保険業法対応》「体制整備」の豆知識 (Vol.8/H28.4.11)

豆知識 Vol. 8 を送ります。

今回は、「個人データの外部委託時の対応」と「顧客情報管理」に関する Q & A です。  
ご参考まで。

### Q1 【経営管理体制（4）】

顧客情報（個人データ）を外部業者に委託する際に注意しなければならないことは何ですか？

A1 改正保険業法では、保険代理店の体制整備義務の一つとして「委託先」を含む適切な顧客情報管理体制が求められます。また、改正個人情報保護法では、全ての保険代理店が個人情報取扱事業者となっているため、金融庁が定める「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」を遵守しなければなりません。

同ガイドラインは昨年7月に改定されていますが、特に注意すべき点は「委託先の管理責任が委託元にある」点です。つまり、代理店が外部業者に個人情報を預ける際に、その委託先が顧客情報の漏えい事故を起こした場合には、委託元である保険代理店の管理責任が問われることになります。その委託先がさらに下請け業者に「再委託」しており、そこで同様の事故が発生した場合にも、委託元である代理店に管理責任が発生することがあることを認識する必要があります。

一言で言えば、「外部に任せきりではダメ」だということです。

代理店が顧客情報（個人データ）を外部業者に委託するのは、例えば以下のようなケースが考えられます。

- ① 個人データを含む書類廃棄を産業廃棄物処理業者に依頼する
- ② 年賀状作成のため、顧客リストを作成業者に渡す
- ③ お中元、お歳暮の送付のため、顧客リストをデパート外商に渡す
- ④ 顧客宛の DM 等の発送業務を外部業者に委託するため、顧客リストを業者に渡す
- ⑤ 申込書類(代理店控)の保管のため、倉庫業者へ書類を依頼する

保険代理店の内部監査で外部委託先のヒヤリングを行うと、「当社では外部委託はない」との返答が一般的ですが、上記のような具体例を尋ねると、「そういえば…」という反応が返ってきます。また、募集人の多い大型代理店の場合などでは、募集人が個

人的に外部委託しているケースも有りますので、まずは自社の実態把握を行うようお願いいたします。

では、個人情報を外部業者に委託する場合には、どのような対応が必要になるのでしょうか？ ポイントは、以下の通りです。

① 所属保険会社への事前申請：

代理店業務に係る個人情報を外部に委託する際には、委託先を選定(※)の上、所属保険会社に事前申請する必要があります。(再委託も同じ)

なお、委託内容によっては、外部委託先が募集行為を行ってしまうおそれもありますので、外部委託の可否を所属保険会社に必ず事前確認して下さい。

(※) 委託する業務の性質や量等に応じて、「実地検査」や「相手先からの書面報告」などにより行う

② 外部委託先の管理：外部委託先が、上記①の際に定めた選定基準や契約内容を遵守しているか、個人情報を適切に取り扱っているか、定期的に確認する必要があります。確認方法は、上記と同様です。

Q2 【顧客情報管理(4)】

業務遂行上、デスクトップパソコン、ノートパソコンを使用しますが、注意することは何ですか？

A2 (1) パソコンに「ID・パスワードを設定する」

個人情報取扱事業者(全代理店)は、顧客情報管理のために「安全管理措置(※1)」を講じる必要があります。大量の顧客情報を保存するパソコンについては、情報漏えいを防止するための技術的安全管理措置として、従業員が使用するパソコンに「ID、パスワードを設定」することが必要です。

代理店の個人情報管理責任者(小規模代理店は店主でも可)は、全員のID、パスワードを一元管理し、パスワードについては定期的な変更を指示して下さい。これは、従業員の急な欠勤で、パソコンが開けずに業務に支障が出ることを防止することにもつながります。

(2) ノートパソコンは、退社時に「鍵の掛かるキャビネットに保管またはセキュリティワイヤーで固定」

ノートパソコンは盗難リスクが有るため、上記(1)同様に「安全管理措置」が必要となります。保管または固定を行って下さい。保険代理店を訪問すると、ノートパソコンを机の上に置いたまま退社しているケースも散見されます。ご注意ください。

- (3) パソコンのデスクトップ画面に個人データを含むファイルを直接貼り付けない  
デスクトップ画面に、個人情報が入った Excel などのファイルがそのまま貼り付けてあることが多く見受けられます。漏えいリスクが有りますので、「ショートカット」にして貼り付けてください。
- (4) ノートパソコンを営業で持ち出す時は「持ち出し管理簿」に記入する  
営業で外出する際にノートパソコンを持参することが多いと思いますが、紛失・盗難リスクが伴います。「安全管理措置」として、大量の顧客情報を保存するノートパソコン、タブレット、USB などの電子媒体および顧客情報が記載された書類を社外に持ち出す場合には「持ち出し管理簿」に持ち出し先、管理状況などを記入して、経営者または情報管理責任者の承認を受ける必要がありますので、ご注意ください。
- (5) ファイル共有ソフト（ウイニーなど）をチェックする  
パソコンでインターネットを使用する場合、本人の知らぬ間にウイニーなどのファイル共有ソフトがインストールされてパソコンの保存データが盗み取られることがあります。検知ソフトを使用して定期的にチェックをしてください。

(※1) 個人情報保護法の「安全管理措置」の条文

第二十条（安全管理措置）

個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない

《経済産業省のガイドライン》

個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のため、「組織的」、「人的」、「物理的」及び「技術的」な安全管理措置を講じなければならない

[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)