

顧客情報取扱 マニュアル (代理店)

2026年 7月

SOMPOひまわり生命

はじめに 本マニュアルの位置づけ

1. はじめに

「個人情報の保護に関する法律（以下、個人情報保護法といいます。）」は、2003年5月に基本理念、国や地方公共団体の責務に関する部分が施行され、2005年4月からは、民間事業者の義務等について定められた部分も施行され、全面施行となりました。また、2015年9月に改正個人情報保護法が公布され、2017年5月に全面施行されました。

代理店の皆さまは、個人情報保護法上の「個人情報取扱事業者」に該当するため、個人情報保護法の各種の義務規定を遵守する責任があります。また、保険会社の代理店業務の適切な運営や契約者保護の観点および保険会社から個人情報の取扱いの委託を受けた者として、個人情報保護法、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」および「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」に則った個人情報の取扱いが求められます。

個人情報を含む各種顧客情報の取扱いにつきましては、日頃から十分にご留意いただいていることとは存じますが、顧客情報の流出事故の発生は、顧客からの信頼を損なうばかりでなく、第三者の悪用による架空請求や詐欺などにより、お客さまに多大なご迷惑をお掛けするおそれもあります。個人情報を含む顧客情報の管理は、代理店経営における重要課題であると改めてご認識いただき、本マニュアルをもとに万全な顧客情報管理体制を構築していただきますようお願いいたします。

2. マニュアルに基づく適正な情報管理

当社※は、「代理店顧客情報取扱規程」（以下「本規程」といいます。）とあわせて、「代理店顧客情報取扱マニュアル」（以下「本マニュアル」といいます。）を定めます。代理店（店主および従業員のすべてを含み、募集に従事するか否かを問いません。以下同様とします。）は、情報管理に関連する法令等ならびに本規程を遵守するとともに、本マニュアルに従い情報の適正管理に努めなければなりません。

（※ 本マニュアルにおいて、以下、「当社」とは「SOMPOひまわり生命保険株式会社」を指します。）

3. 安全管理に関する基本方針・取扱規程の策定・実施

代理店は、代理店における顧客情報の安全管理のため、本マニュアルに従って、安全管理に関する基本方針・取扱規程等の整備および安全管理に関する実施体制の整備等の措置を講じなければなりません。

4. 本マニュアルの記載についての留意点

（1）顧客情報について

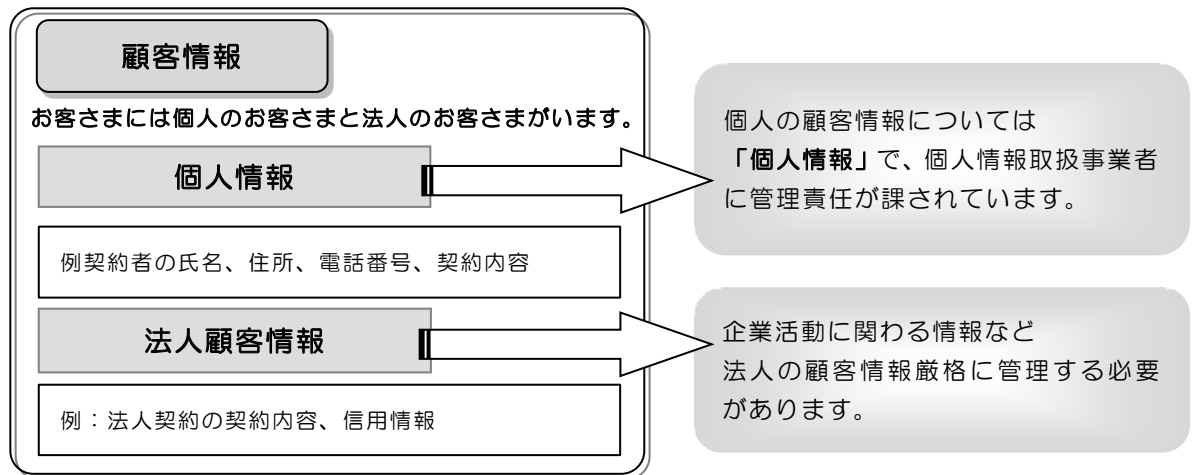
個人情報保護法の対象は、「個人情報」ですが、法人顧客情報についても適切に管理する必要があります。

本マニュアルでは、個人情報を中心に説明しますが、当社では、法人顧客情報とあわせて「顧客情報」として管理することを基本としています。

（2）従業員情報等について

本マニュアルでは、顧客情報の取扱いのみでなく、従業員等の雇用管理に関する個人情報についても適正管理することを求めています。

保険会社は、金融機関として顧客情報についての守秘義務を負っており、同様に代理店の皆さまもお客さま情報を守る義務があります。



CONTENTS

はじめに 本マニュアルの位置づけ

代理店顧客情報取扱規程（SOMPOひまわり生命保険）・・・・・・・・・・ 2 P

第Ⅰ編 個人情報保護の基礎知識

CHAPTERⅠ 個人情報保護法とは・・・・・・・・・・・・・・・・ 8 P

- ❶ 個人情報保護法の概要・・・・・・・・・・・・・・・・ 8 P
- ❷ 個人情報取扱事業者の義務・・・・・・・・・・・・・・・・ 14 P
- ❸ 個人情報保護法違反に対する措置・・・・・・・・・・・・・・・・ 16 P

CHAPTERⅡ 代理店における個人情報保護法の体制整備・・・・・・・・ 17 P

第Ⅱ編 代理店における顧客情報取扱いのルール

CHAPTERⅠ 個人情報の利用目的・・・・・・・・・・・・・・・・ 19 P

- ❶ 個人情報の利用目的の特定・・・・・・・・・・・・・・・・ 19 P
- ❷ 個人情報の利用目的の通知、公表、明示・・・・・・・・ 20 P
- ❸ 個人情報の利用目的の制限（目的外利用の禁止）・・・・ 25 P

CHAPTERⅡ 個人情報の取得・利用・・・・・・・・・・・・・・・・ 26 P

- ❶ 個人情報の適正な取得・・・・・・・・・・・・・・・・ 26 P
- ❷ センシティブ情報の取得・利用・第三者提供・・・・ 27 P
- ❸ マイナンバー（個人番号）の取扱い・・・・・・・・ 29 P

CHAPTERⅢ 個人データの第三者提供の制限・・・・・・・・ 31 P

- ❶ 第三者提供を行う場合の同意取得・・・・・・・・ 31 P
- ❷ 個人データの第三者提供に該当しないケース・・・・ 32 P
- ❸ 第三者提供時・受領時の確認・記録義務・・・・ 34 P
- ❹ 個人保険（法人契約・団体扱契約）と団体保険・・・・ 35 P
- ❺ 外国にある第三者への個人データの提供・・・・ 38 P
- ❻ その他個別に注意が必要なケース・・・・・・・・ 38 P

CHAPTERⅣ 個人データの安全管理措置・・・・・・・・ 40 P

- ❶ 安全管理に係る基本方針の策定・公表と取扱規程の策定・遵守・・・・ 40 P

②	組織的安全管理措置	45P
③	人的安全管理措置	48P
④	物理的安全管理措置	50P
⑤	技術的安全管理措置	50P
⑥	顧客情報漏えい防止のポイント	52P
⑦	委託先の監督	66P
⑧	情報漏えい時の対応	71P
⑨	個人情報の開示等請求	72P
⑩	代理店廃業時等の顧客情報の取扱い	74P
⑪	個人情報保護の基本方針（プライバシーポリシー）の策定と公表	75P

CHAPTERV	顧客情報漏えい事例と再発防止策	77P
----------	-----------------	-----

CHAPTERVI	保険金・給付金請求対応	81P
-----------	-------------	-----

CHAPTERVII	顧客情報取扱いQ & A	83P
------------	--------------	-----

凡例

個人情報保護法……………個人情報に関する法律
 施行令……………個人情報に関する法律施行令
 金融庁ガイドライン、ガイドライン……………金融分野における個人情報保護に関するガイドライン
 実務指針……………金融分野における個人情報保護に関するガイドライン
 の安全管理措置等についての実務指針

規程No.	資 料 名	備 考
規程 1	個人情報の保護に関する規程	代理店における個人情報保護の基本規程のひながた
規程 2	個人データの安全管理に係る取扱規程	代理店における個人データの安全管理措置に関する規程のひながた
規程 3	個人データの取扱状況の点検および監査に係る規程	代理店における個人データ取扱状況の事後検証に関する規程のひながた
規程 4	個人データの外部委託に係る規程	代理店において取扱う個人データの全部または一部を外部業者に委託する場合の規程のひながた
資料No.	資 料 名	備 考
資料 1	個人情報の利用目的〔専属・専業代理店用〕（ひな型）	代理店独自の利用目的の明示用
資料 2	個人情報の利用目的〔乗合・専業代理店用〕（ひな型）	//
資料 3	個人情報の利用目的〔専属・兼業代理店用〕（ひな型）	//
資料 4	個人情報の利用目的〔乗合・兼業代理店用〕（ひな型）	//
資料 5	当社における個人データに関する安全管理措置について（確認書）	団体から構成員の名簿・データ等「委託」として提供を受ける場合に交付
資料 6	団体の構成員へのオプトアウト方式の例	団体構成員の個人データ収集時に必要
資料 7	第三者提供 確認記録票	個人データを第三者に提供する場合、または提供を受ける場合に使用
資料 8	個人データ管理台帳	保有する個人データの一覧表
資料 9	「顧客情報管理」自己チェックシート	自己チェックのシート
資料 10	管理区域外持ち出し管理簿（例） 廃棄簿（例）	個人データ持ち出し時等の 記録簿帳票・データの廃棄時の記録簿
資料 11	書類・記録媒体授受証 兼 送付状	当社で使用している授受証兼送付状
資料 12	誓約書兼同意書（従業者用）（ひな型）	従業者の入社時等に徴求する個人データの非開示契約
資料 13	誓約書（退職者用）（ひな型）	従業者の退職時に徴求する個人データの非開示契約
資料 14	就業規則の例	懲戒処分の規程の例示
資料 15	情報管理責任者・情報管理者の選任と役割	情報管理のキーパーソンの設置や役割設定の例示
資料 16	個人データ管理役割分担表（ひな型）	従業者の役割・責任表
資料 17	個人データの安全管理措置チェックシート	代理店の自己点検等に使用
資料 18	代理店外部委託先チェックシート 兼 報告書	保険会社宛の報告書
資料 19	業務委託契約書（継続的な業務委託用）ひな型	外部委託契約締結時に使用
資料 20	業務委託契約書（スポット業務委託用）ひな型	スポット物の委託契約に使用
資料 21	秘密保持誓約書（ひな型）	委託先から取り付ける秘密保持誓約書

資料22	代理店外部委託等終了時チェックシート兼報告書	委託終了時の確認に使用
資料23	顧客情報漏えい事案等発生報告書	漏えい事故発生時の報告シート
資料24	個人情報保護に関する基本方針（ﾌﾟﾗｲﾎﾞｼｰﾎﾟﾘｼｰ） （ひな型）【専属・専業代理店用】	代理店業務における個人情報の取扱いに関する 考え方・方針
資料25	個人情報保護に関する基本方針（ﾌﾟﾗｲﾎﾞｼｰﾎﾟﾘｼｰ） （ひな型）【乗合・専業代理店用】	//
資料26	個人情報保護に関する基本方針（ﾌﾟﾗｲﾎﾞｼｰﾎﾟﾘｼｰ） （ひな型）【専属・兼業代理店用】	//
資料27	個人情報保護に関する基本方針（ﾌﾟﾗｲﾎﾞｼｰﾎﾟﾘｼｰ） （ひな型）【乗合・兼業代理店用】	//
資料28	代理店事務所レイアウトサンプル	事務所のレイアウトの考え方と図面例
資料29	紛失時チェックシート	紛失疑義発生時に使用するチェックシート
資料30	郵便物発送管理簿	郵便物の発送管理に使用するひな型

代理店顧客情報取扱規程

ポイント

本規程は、代理店の顧客情報の適切な管理の実現を目的として、SOMPOひまわり生命保険が、定めるものです。代理店における「個人情報取扱規程」とあわせて遵守してください。

第1条（目的）

代理店顧客情報取扱規程（以下「本規程」といいます。）は、SOMPOひまわり生命保険株式会社（以下「当社」といいます。）と代理店が締結する個人募集代理店委託契約または法人募集代理店委託契約に基づき、代理店が遵守すべき諸規定の内容を代理店における顧客情報の取扱いに関する基本的事項として定め、顧客情報の適切な管理の実現を目的とするものです。

第2条（用語の定義）

本規程において使用する用語の定義は、本マニュアルの第Ⅰ編CHAPTERⅠ❶「3. 対象となる個人情報」の定義と適用対象者（1）用語の定義のとおりとします。

第3条（対象となる情報の範囲）

本規程の対象となる情報は、前条に定める「顧客情報」とします。

第4条（遵守義務）

代理店は、業務の遂行にあたっては、本規程ならびに別に定める顧客情報取扱マニュアル（以下「マニュアル」という）、その他情報管理に関する法令等を遵守しなければなりません。

第5条（不正な手段での顧客情報取得の禁止）

代理店は、顧客情報を不正な手段で取得してはなりません。

第6条（目的外利用の禁止）

代理店は、委託業務遂行のために取扱う顧客情報については、当社が本人に対し通知又は公表、明示している利用目的の範囲内で取扱い、その他の目的で利用、加工又は複製することはできません。ただし、代理店が自らの利用目的を通知又は公表、明示したうえで取得した顧客情報については、当該利用目的の範囲内で利用することができます。

第7条（センシティブ情報）

要配慮個人情報（人種、信条、社会的身分、病歴、前科・前歴、犯罪被害情報などをいう）ならびに労働組合への加盟、門地および本籍地、保健医療および性生活（これらのうち要配慮個人情報に該当するものを除く）に関する情報（「センシティブ情報」という。）の取扱いが保険業の適切な業務運営を確保するために必要であり、当該業務の遂行に必要な範囲内で取得、利用または第三者への提供を行うときは、本人の同意を得なくてはなりません。

第8条（再委託の禁止）

代理店は当社が取扱いを委託した顧客情報を当社の許可なく第三者に委託することはできません。ただし、当社の許可を得て顧客情報の作成、保管、廃棄等の取扱いを外部委託する場合には、委託先に関する調査を行い、適格性を審査したうえで、当該委託先と秘密保持条項や複製禁止等を取り決めた契約等を交わし、当該委託先に対しては、これらの取り決めを遵守させる措置を講じなければなりません。

第9条（第三者提供の禁止）

代理店は当社が取扱いを委託した顧客情報を当社の許可なく第三者に提供することはできません。ただし、前条の規程に基づき当社の許可を得て第三者に委託する場合はこの限りではありません。

第10条（情報管理責任者の設置）

代理店は顧客情報の安全管理に係る業務遂行の総責任者である「情報管理責任者」を設置しなければなりません。

第11条（従業員の指導）

代理店の店主または「情報管理責任者」は、その全ての従業員に対し、本規程ならびにマニュアルを遵守するよう指導徹底しなければなりません。

第12条（点検・監査等）

代理店は顧客情報の適切な管理を確保するために、チェックシート等により定期的に自主点検を実施し、不備項目のある場合は早急に改善するよう務めなければなりません。

2 代理店は当社が実施する情報管理に関する点検・監査等に協力する義務を負います。

3 代理店は、当社の求めに応じ、顧客情報の取扱状況の報告および帳票その他資料を提出しなければなりません。

第13条（事故時の対応）

情報の漏えい事故、盗難、紛失等や不正アクセスなどの情報セキュリティ問題が発生、またはその可能性を知った場合は、速やかに情報管理責任者に報告するとともに、原則として当日中に、当社の営業担当店へ報告しなければなりません。

2 代理店は、速やかに警察等の関係機関へ被害届を行い、当社と協議・協力のうえ、顧客等への通知・謝罪等を行うものとします。

第14条（代理店の責任）

代理店は、自己の責に帰すべき理由により当社に損害を与えたときは、その損害を賠償するものとします。

2 代理店が本規程またはマニュアルに違反したときは、別に定める処分運用規程にもとづき措置を受けることがあります。

第15条（情報漏えい防止等のための措置）

代理店は、その取り扱う個人データ（以下、本条において、代理店業務において代理店が取得し、または取得しようとしている個人情報であって、個人データとして取り扱われることが予定されているものを含みます）の漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理のため、安全管理に係る基本方針・取扱規定等の整備および安全管理措置に係る実施体制の整備等、必要かつ適切な措置を講じなければなりません。

第16条（開示・訂正・利用停止等）

代理店は、当社が代理店に委託した個人情報に関し、個人情報保護法に基づく開示、訂正、利用停止等の求めを受けた場合は、当社の定める方法により当社にその旨を連絡するものとします。

第17条（苦情への対応）

代理店は、個人情報の取扱いに関する苦情があった場合は、適切かつ迅速に対応しなければなりません。

第18条（代理店システムの利用）

当社が提供する代理店システムの利用にあたっては、利用規定を遵守しなければなりません。

2024年4月改定

（顧客情報の取扱） ＜個人：第 27 条、法人：第 28 条＞

代理店は、委託業務遂行のために取扱う顧客情報（法人・個人の別を問わない）について、法令等および会社が定める規定等を遵守し適切に取り扱うとともに、顧客情報の漏えい、滅失またはき損を防止するための必要かつ適切な措置を講じなければならない。

（秘密の保持） ＜個人：第 28 条＞

代理店は、会社の書面による事前の承諾のある場合を除き、本契約継続中および本契約終了後に、委託業務遂行上知ることができた事項を本契約の目的以外に使用し、または第三者に洩らしてはならない。また、代理店は、代理店の使用人にこれらの義務を遵守させなければならない。

＜法人：第 29 条＞

代理店は、会社の書面による事前の承諾のある場合を除き、本契約継続中および本契約終了後に、委託業務遂行上知ることができた事項を本契約の目的以外に使用し、または第三者に洩らしてはならない。また、代理店は、代理店の役員および使用人にこれらの義務を遵守させなければならない。

（契約の解約・解除） ＜個人：第 31 条、法人：第 32 条＞

2. 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、会社は直ちに、本契約を解除することができる。

（3）代理店が保険募集に係わる法令等または本契約に違反した場合

5. 本契約が終了したときは、代理店は、委託業務遂行上知ることができた、顧客情報および会社の秘密情報の一切について、当該情報を保有する媒体の性質等に即して適切な方法により、廃棄または消滅させなければならない。

（善管注意義務・法令遵守義務） ＜個人：第 32 条、法人：第 33 条＞

代理店は、本契約の定めるところにより、善良なる管理者の注意をもって委託業務を行い、保険募集に係わる法令等および会社が委託業務遂行のために定めた諸規定を遵守しなければならない。

顧客情報取扱マニュアル

第 I 編

個人情報保護の基礎知識

CHAPTER I 個人情報保護法とは

❶ 個人情報保護法の概要

1. 個人情報保護の必要性
2. 個人情報保護法の目的
3. 対象となる個人情報の定義と適用対象者
4. 保険代理店における顧客情報とは

❷ 個人情報取扱事業者の義務

❸ 個人情報保護法違反に対する措置

CHAPTER II 代理店における個人情報保護法の体制整備

個人情報保護法とは

1 個人情報保護法の概要

1. 個人情報保護の必要性

- IT化、高度情報通信社会の進展に伴い、コンピュータやネットワークを通じて、大量の個人情報が処理されています。個人情報の利用は今後さらに拡大していくことは明らかであり、こうした個人情報は漏えい、紛失や盗難、不正利用などの危険に常にさらされています。
- 様々な情報をベースに事業活動を行っている企業は、情報の漏えいなどが起きないように、個人情報を適正かつ安全に管理する責任があります。
- 万一、個人情報の流出等の事態が生じれば、お客さまへの被害はもとより、事業者も次のような損失を被ることになります。

■ 個人情報の漏えいにより企業が被る損失



個人情報保護法違反による行政規制、罰則
プライバシー侵害等による損害賠償
お客さま等本人に対する苦情対応・謝罪
社会的信用の低下

- 上記のように個人情報の漏えい等により事業者は有形・無形の損失を被ることとなり、それは保険会社、その委託先である代理店も例外ではありません。
- 保有する情報量が増えるにつれ、個人情報が流出・盗難・紛失することなどによる経営リスクも高まります。こうしたリスクを最小限に止め、お客さまの個人情報を保護することは、私たち事業者の社会的責任です。

2. 個人情報保護法の目的

- コンピュータの普及、ネットワーク化の進展に伴って、個人情報の漏えいや不正利用等が多発しており、事業者・行政機関に対して個人情報の適正な取扱いが強く求められています。
- この法律は個人情報の適正な取扱いについて、基本理念、行政の責務、事業者の義務等を定めることにより、個人の権利利益を守ることを目的としています。
- この法律は民間の企業等を対象としたものですが、代理店も本法律等に基づく個人情報の適正な管理が求められます。

3.対象となる個人情報の定義と適用対象者

(1) 用語の定義

個人情報保護法では、対象となる個人情報等の定義、個人情報保護法の適用対象者を次のように規定しています。

個人情報	生存する個人に関する情報のうち、次の①、②のいずれかに該当するものは個人情報に該当します。 ①特定の個人を識別できるもの ※「他の情報と容易に照合することにより特定の個人を識別できるもの」も個人情報に含まれます。 ②個人識別符号が含まれるもの 個人識別符号とは、次のア、イのいずれかに該当する文字、番号、記号その他符号を指します。 ア．身体の一部の特長を電子計算機のために変換した符号 （例）顔・虹彩・声紋・指紋・静脈認証データ、DNA等 イ．サービス利用や書類において対象者ごとに割り振られる符号 （例）公的な番号（旅券番号、基礎年金番号、運転免許証番号、マイナンバー（個人番号）、各種保険証の被保険者番号等） ※携帯電話番号、クレジットカード番号、自動車登録番号単体は個人識別符号には該当しません。 ※個人情報を含む顧客情報の具体例はP.13参照
個人情報データベース等	個人情報を含む情報の集合体であって、特定の個人情報をパソコンなどで検索できるように体系化したファイルやシステムおよび五十音順に索引を付して並べられた顧客カード等、特定の個人の情報を容易に検索できるように体系的に整理したもの。
個人データ	個人情報データベース等を構成する個人情報。
保有個人データ	個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去および第三者への提供の停止を行う権限を有する個人データ。
本人	個人情報によって識別される特定の個人。
個人情報取扱事業者	個人情報データベース等を事業の用に供する者
顧客	契約者・被保険者のみならず、保険金請求権者、見込客、相続人、代理人など代理店を通じた会社の商品・サービスに関して利害関係を有する者を含めるものとします。
顧客情報	顧客に関する情報であって、個人・法人を問わず、特定の顧客を識別できるもの（他のデータと照合することにより識別できるものを含みます。）とします。
記録媒体	顧客情報・機密情報が記載または記録されている文書、図面、写真、（古い）、図書、ハード・コピー、（古い）、パソコン内のハード・ディスク、CD等の記録媒体とします。なお、記録媒体の中でも顧客情報が含まれるCD等を「電子媒体」といいます。
従業者	個人情報を取り扱う事業者の組織内にあって直接または間接に事業者の指揮監督を受けて事業者の業務に従事している者をいい、雇用関係にある従業者（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバ

	イト社員等)のみならず、事業者と雇用関係にない者(代表者を含む取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等)も含まれます。
要配慮個人情報	人種・信条・社会的身分・病歴・犯罪の経歴・犯罪被害の事実、その他本人に対する不当な差別、偏見、不利益が生じないように配慮が必要な情報。
仮名加工情報	個人情報を、その区分に応じて次に掲げる措置を講じて他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないよう加工して得られる個人に関する情報。 (1) 個人情報保護法第2条第1項第1号に該当する「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。)」である個人情報の場合、当該個人情報に含まれる記述等の一部を削除すること (2) 個人情報保護法第2条第1項第2号に該当する「個人識別符号が含まれる」個人情報の場合、当該個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること(この措置を講じた上で、まだなお個人情報保護法第2条第1項第1号に該当する個人情報であった場合には、同号に該当する個人情報としての加工を行う必要があります。)
仮名加工情報取扱事業者	仮名加工情報データベース等を事業の用に供している者をいう。
センシティブ情報	要配慮個人情報ならびに、要配慮個人情報に該当しない労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する情報などを含む個人情報。
匿名加工情報	特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工し、当該個人情報を復元できないようにした情報。
匿名加工情報取扱業者	匿名加工情報データベース等を事業の用に供する者
個人関連情報	生存する個人に関する情報であって、個人情報、仮名加工情報および匿名加工情報のいずれにも該当しないものをいいます。

- 死者に関する情報であっても、遺族等の生存する個人に関する情報に該当する場合がありますので留意が必要です。例えば、死亡した被保険者に関する個人情報が、同時に遺族等(保険金受取人等)の「生存する個人に関する情報」でもある場合が該当します。
- 法人に関する情報は、個人情報保護法の対象とならないため、個人情報保護法で定められた各種の義務規程は適用されません。しかしながら、法人に対しても保険会社・代理店は守秘義務を負っており、法人に関する情報が漏えいした場合も、保険会社・代理店は個人情報の漏えいと同等の損害を被ることとなります。従って、法人に関する情報についても、個人情報に準じた適正な取扱いが求められます。

■マイナンバーに関する用語

2016年1月から施行の「マイナンバー制度」※に関する用語は次のとおりです。

※「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(「番号法」)」によるものです。

マイナンバー(個人番号)	行政の効率化、国民の利便性向上、公平・公正な社会を実現するための社会基盤として導入された、住民票を有する全国民に割り当てられる12桁の番号です。
--------------	--

特定個人情報	個人番号をその内容に含む個人情報をいいます。
特定個人情報ファイル	個人情報をその内容に含む個人情報ファイルをいいます。

(2) 代理店と個人情報保護法

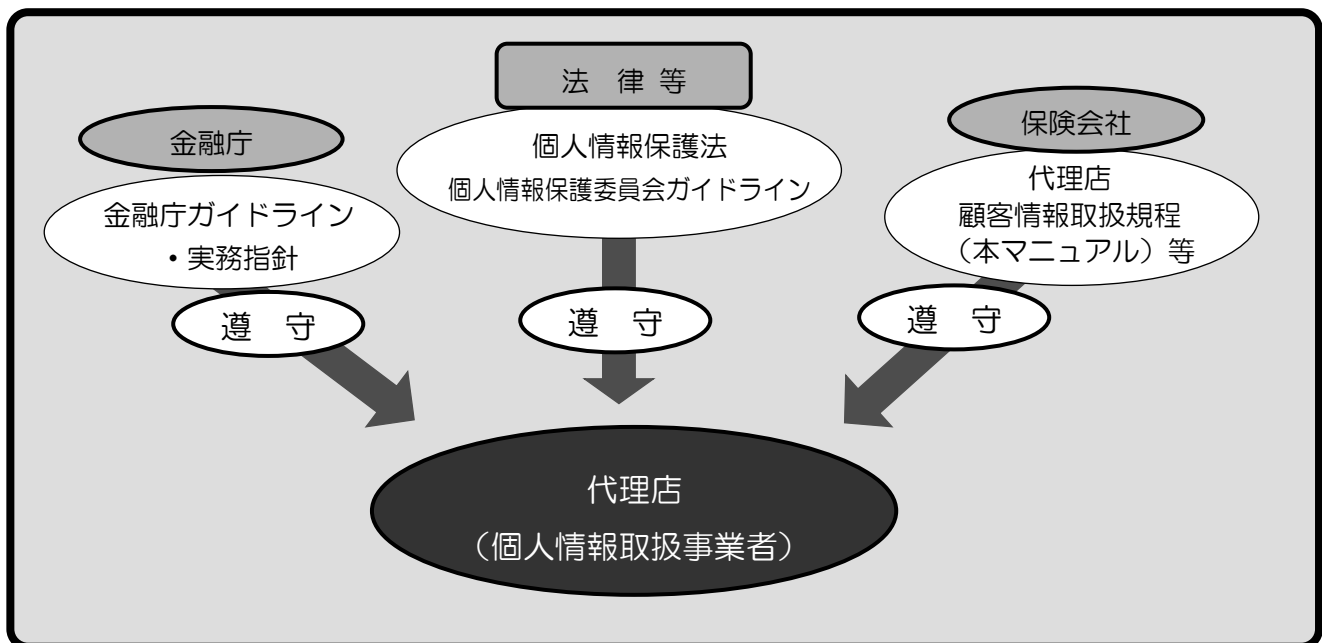
- 個人情報保護法の各種の義務規程は、個人情報取扱事業者に適用されます。

代理店も個人情報保護法上の個人情報取扱事業者に該当しますので、個人情報保護法の各種の義務規程を遵守する責任があります。

また、代理店は、個人情報取扱業者である保険会社から委託されて個人情報を取扱っているため、委託元である保険会社が定めた規定も遵守する必要があります。

- 代理店は、個人情報取扱業者として、次の関係規定が適用されます。

なお、一般の個人情報取扱事業者と異なり、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」（以下、「金融庁ガイドライン」といいます）や「金融分野における個人情報に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」以下、「実務指針」といいます）の遵守も求められます。



4.保険代理店における顧客情報とは

代理店が保険会社の委託業務を遂行する際に取り扱う顧客情報とは、次のようなものをいいます。

(1) 顧客等の氏名 ※「顧客等」とは、保険契約者のほか、被保険者、同居の親族、団体保険等の加入者、見込客、法定相続人、代理人等が含まれます。
(2) 生年月日、連絡先（住所・電話番号・電子メールアドレス）、会社における職位または所属に関する情報について、それらと本人の氏名を組み合わせた情報 ※特定の個人を識別できる電子メールアドレスの場合は、それ単独でも個人情報となります。（例えば、seiho_taro@seiho-life.co.jp 等のように、特定の企業に所属するセイホ タロウ氏のメールアドレスであることが分かるような場合等）
(3) 上記(1)、(2)に付随し顧客等が保険契約申込書等に記載した、保険契約に関する情報
(4) 特定の個人を識別できる情報が記述されていなくても周知の情報を補うことや、取得時に特定の個人を識別できなくとも取得後に新たな情報が付加または照合されたことにより特定の個人を識別できるもの

具体的には次のような帳票や電子媒体等に顧客情報が記載されています。

【顧客情報が記載された帳票等（生保関係の主なもの）】

帳票の種類	該当する帳票の例
一覧性のある個人情報 氏名、住所、生年月日、電話番号、加入状況等が記載されたリスト形式の帳票等	顧客リスト、第1回保険料請求状況一覧表、第1回保険料未収納一覧表、失効契約リスト、自動振替貸付適用契約リスト、自動延長保険適用契約リスト、失効契約復活・解約勧奨案内一覧、生存給付金等 令和×年×月分お支払い应当契約一覧表 など
契約内容が記載された書類	保険契約申込書（コピー・取扱者控）、取扱者報告書（コピー・取扱者控）、意向確認書（取扱者控）、端末画面のハードコピー、第一回保険料充当金・保険料領収証（本証未使用・書損）、使用済領収証つづり など
告知に関する書類	告知関係書類（告知書、診査報状など）
保険金請求に関する書類	保険金・給付金等お支払手続完了のお知らせ

（注）「控」や「写」を含みます。また、パソコン本体、各種電子媒体（CD など）に記録されたデータを含みます。

個人情報保護法における個人情報取扱事業者が遵守しなければならない義務として、次の義務規程（個人情報保護法の各条文）が定められています。

1. 個人情報に関する義務

（１）個人情報の利用目的の特定、利用目的による制限（法第 17 条、第 18 条）

- ・ 個人情報を取り扱うにあたって、利用目的をできる限り特定しなければならない。
- ・ 特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取扱ってはならない。

（２）個人情報の適正な取得、利用目的の通知等（法第 20 条、第 21 条）

- ・ 偽りその他不正な手段により個人情報を取得してはならない。
- ・ 個人情報を取得した場合は、あらかじめ利用目的を公表している場合を除き、速やかに利用目的を通知または公表しなければならない。
- ・ 本人から直接書面に記載された個人情報を取得する場合は、あらかじめ利用目的を明示しなければならない。

2. 個人データに関する義務

（１）個人データの正確性の確保（法第 22 条）

- ・ 利用目的の達成に必要な範囲内で個人データの正確性・最新性を確保しなければならない。

（２）個人データの安全管理措置、従業者・委託先の監督（法第 23 条～第 25 条）

- ・ 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。
- ・ 個人データを取り扱う従業者・委託先に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

（３）個人データの第三者提供の制限、確認・記録義務（法第 27 条～第 30 条）

- ・ 本人の同意を得ずに個人データを第三者へ提供してはならない。
※本人の求めに応じて第三者提供を停止することとしている場合であって、一定の事項を本人に通知等すれば、本人同意がなくても第三者提供が可能。
※外部業者に個人データの処理を委託する場合、合併等の場合および特定の者と共同利用する場合は、第三者提供に該当しない。
- ・ 第三者へ個人データを提供する場合、あるいは提供を受けた場合、提供先（元）の氏名などを記録し、一定期間保管する必要がある。
- ・ 外国にある第三者に個人データを提供する場合、あらかじめ、外国にある第三者への個人データの提供を認める旨の本人の同意を得る。

3.保有個人データに関する義務

保有個人データ等、開示、訂正等、利用停止等（法第32条～第35条）

- ・保有個人データに関し、下記事項について本人の知り得る状態にしておかなければならない。

①個人情報取扱事業者名

②利用目的

③本人からデータの開示、訂正・追加・削除の求めがあった場合の手続

- ・保有個人データに関し、本人から求めがあった場合は、開示、訂正（理由がある場合）、利用停止（理由がある場合）をしなければならない。

4.苦情対応

個人情報の苦情処理（法第53条）

個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

5.金融庁ガイドライン上の義務

個人情報保護法を受けて、金融庁が「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」（以下「金融庁ガイドライン」）と「安全管理措置等についての実務指針」（以下「実務指針」）を策定しています。金融庁ガイドラインと実務指針は、個人情報保護法が求めている義務の内容をさらに詳細に規定するとともに、次の義務を規定しています。

（1）センシティブ情報の取得等の原則禁止（金融庁ガイドライン第5条）

センシティブ情報[※]は、本人の同意に基づき業務上必要な範囲で取得、利用または第三者提供する場合などを除き、取得、利用または第三者提供を行うことはできない。（[P.27](#)参照）

※センシティブ情報とは、要配慮個人情報ならびに、要配慮個人情報に該当しない労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する情報などを含む個人情報をいいます。

（2）個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)の策定・公表（金融庁ガイドライン第18条）

事業者の個人情報保護に関する考え方および方針に関する宣言を策定し、ホームページや代理店事務所での掲示等により公表しなければならない。（[P.75](#)参照）

3

個人情報保護法違反に対する措置

1. 個人情報取扱事業者の違反に対する措置

- 主務大臣は、個人情報取扱事業者が個人情報保護法における義務規程に違反し、個人の権利利益を保護するため必要と認める場合は、違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置を勧告します。
- 主務大臣は個人情報取扱事業者が正当な理由なしに上記勧告に従わず、個人の重大な権利利益の侵害が切迫していると認めるときや、緊急に措置をとる必要があると認めるときは、上記勧告に係る措置や違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置を命令します。
- 個人情報取扱事業者が主務大臣の勧告・命令に従わない場合には、「1年以下の懲役または100万円以下の罰金」（法人の場合は1億円以下の罰金）といった罰則の対象となります。

第173条

第145条第2項又は第3項の規定による命令に違反した者は、1年以下の懲役又は100万円以下の罰金に処する。

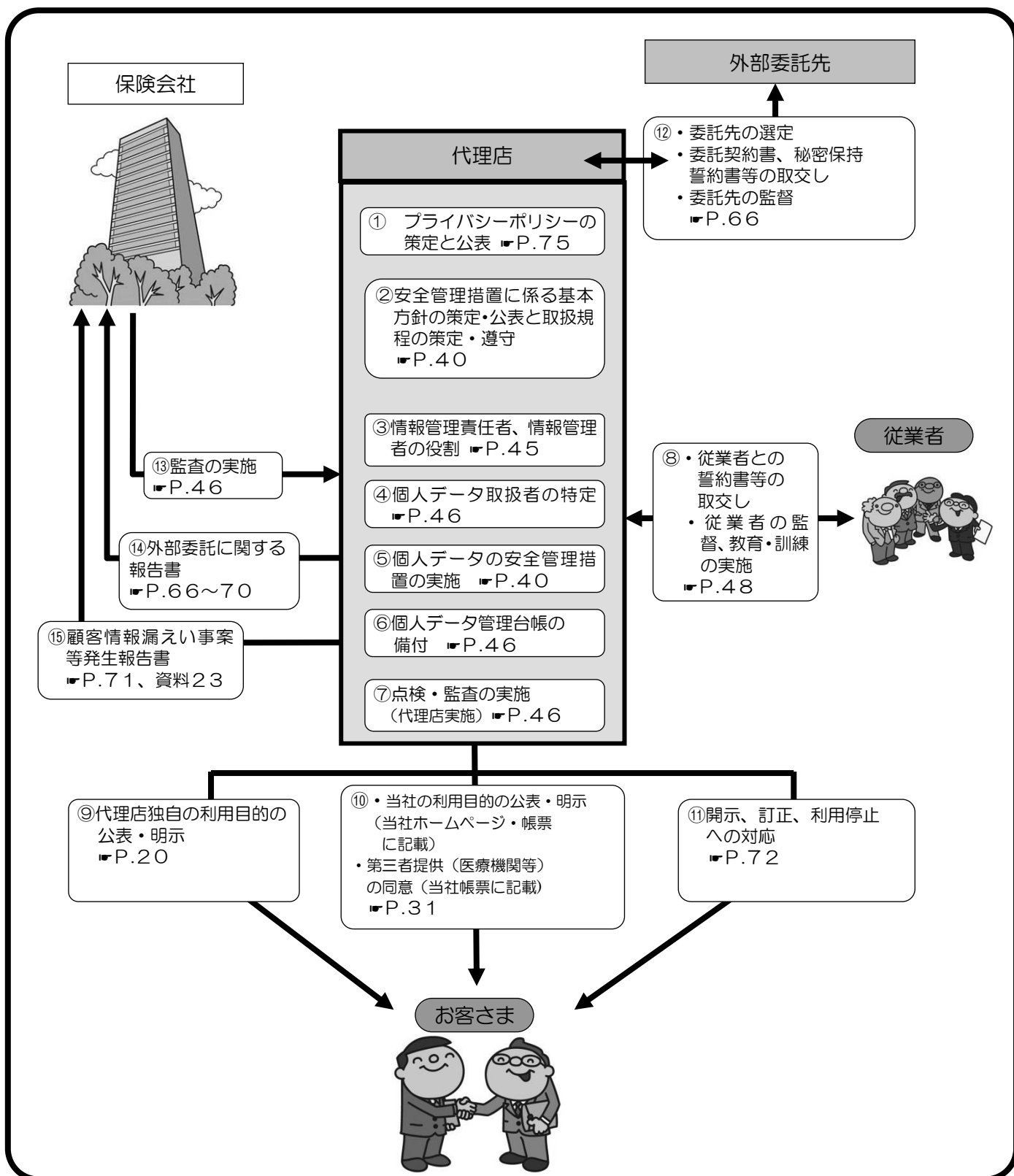
- なお、個人情報の取扱いに関しては、保険業法施行規則にも規定されていますので、個人情報の取扱いが不適切な場合は、個人情報保護法のみならず、保険業法の観点からも規制・処罰等を受けることになります。

2. 代理店の違反に対する保険会社の処分

- 代理店が個人情報保護法、金融庁ガイドライン、本マニュアルまたは代理店顧客情報取扱規程等に違反した場合は、代理店委託契約の解除、募集手数料削減支払等の処分の対象となることがあります。また、代理店における個人情報の取扱いに関して、是正すべき問題があると保険会社が判断した場合は、是正措置を講じることとなります。

代理店における個人情報保護法の体制整備

代理店が個人情報保護法の各種義務規程を受けて対応しなければならない主な事項は次のとおりです。詳細は第Ⅱ編を参照ください。



第Ⅱ編

代理店における 顧客情報取扱いのルール

CHAPTERⅠ 個人情報の利用目的

- ① 個人情報の利用目的の特定
- ② 個人情報の利用目的の通知、公表、明示
- ③ 個人情報の利用目的の制限（目的外利用の禁止）

CHAPTERⅡ 個人情報の取得・利用

- ① 個人情報の適正な取得
- ② センシティブ情報の取得・利用・第三者提供
- ③ マイナンバー（個人番号）の取扱い

CHAPTERⅢ 個人データの第三者提供の制限

- ① 第三者提供を行う場合の同意取得
- ② 個人データの第三者提供に該当しないケース
- ③ 第三者提供時・受領時の確認・記録義務
- ④ 個人保険（法人契約・団体扱契約）と団体保険
- ⑤ 外国にある第三者への個人データの提供
- ⑥ その他個別に注意が必要なケース

CHAPTERⅣ 個人データの安全管理措置

- ① 安全管理に係る基本方針の作成・公表と取扱規程の策定・遵守
- ② 組織的安全管理措置
- ③ 人的安全管理措置
- ④ 物理的安全管理措置
- ⑤ 技術的安全管理措置
- ⑥ 顧客情報漏えい防止のポイント
- ⑦ 委託先の監督
- ⑧ 情報漏えい時の対応
- ⑨ 個人情報の開示等請求
- ⑩ 代理店廃業時等の顧客情報の取扱い
- ⑪ 個人情報保護の基本方針（プライバシーポリシー）の策定と公表

CHAPTERⅤ 顧客情報漏えい事例と再発防止策

CHAPTERⅥ 保険金・給付金請求対応

CHAPTERⅦ 顧客情報取扱いQ & A

本取扱ルールは、法、個人情報保護委員会ガイドライン、金融庁ガイドライン、実務指針および「代理店顧客情報取扱規程」で求められる事項を解説したものです。

個人情報利用目的

1 個人情報の利用目的の特定

ポイント

- 代理店業務において個人情報を取り扱う場合には、取り扱う個人情報の利用目的について、個人情報がどのように取り扱われることとなるか本人が利用目的から合理的に予想・想定できるように具体的に特定しなければなりません。

■利用目的の特定のしかた

- ・次の代理店の業態に応じて利用目的を特定します。（利用目的は、代理店の実際の業務内容や定款記載事項等を参考に定めます。）
- ・また代理店は特定した利用目的を、プライバシーポリシーに記載し公表しなければなりません。
（「規程、資料24～資料27参照」）

共通	代理店は、所属保険会社の委託を受けた者として、保険契約申込書等、所属保険会社の利用目的を記載した帳票類を使用し、保険募集時等にその内容を本人に明示する必要があります。
専業・専属代理店	保険会社の利用目的を超えて個人情報を利用する場合は、独自に利用目的を特定する必要があります。
専業・乗合代理店	複数の保険会社の保険商品を取り扱うため、他社の保険商品等の案内などに <u>個人情報（契約情報）</u> を利用する場合は、 <u>所属保険会社の利用目的とは別に利用目的を定めて通知または公表および明示しなければなりません。</u>
兼業・専属代理店	代理店業務において取得した個人情報を他の業務に利用する場合には、 <u>保険会社の利用目的とは別に、代理店独自の利用目的を定める必要があります。</u>
兼業・乗合代理店	<u>他の保険会社の商品について保険提案を行う場合には、所属保険会社の利用目的とは別に、利用目的を定めて通知、公表、明示しなければなりません。</u> また、代理店業務において取得した個人情報を他の業務に利用する場合には、 <u>保険会社の利用目的とは別に、代理店独自の利用目的を定める必要があります。</u>

注意！

- ㊦利用目的の特定にあたっては、個人情報がどのような事業において、どのような目的で利用されるかを、本人が合理的に予想できるように、できる限り特定しなければなりません。
- ㊦代理店業務において取り扱う個人情報については、代理店は保険会社の委託先として、保険会社の定める個人情報の利用目的を超えて取り扱うことはできません。
- ㊦当社における個人情報の利用目的は、当社ホームページで公表しているほか、保険契約申込書などにも記載しています。

2

個人情報利用目的の通知、公表、明示

ポイント

- 個人情報を取得する際は、あらかじめ利用目的を「公表」している場合を除き、取得後速やかにその利用目的を本人に「通知」または「公表」しなければなりません。
- 代理店に独自の利用目的がある場合には、その利用目的を別途「通知」または「公表」および「明示」する必要があります。
- 前記とは別に、本人から直接保険契約申込書等の書面に記載された個人情報を取得する場合は、あらかじめ本人に対し利用目的を「明示」しなければなりません。保険募集においては、直接書面等に記載された個人情報取得する場面が多く想定されるため、代理店独自の利用目的がある場合は、その利用目的を「明示」する必要があります。

(1) 代理店における通知、公表、明示の具体的方法

通 知	チラシ、郵便、ファックスまたは電子メールの送信などにより本人に利用目的をお知らせします。
公 表	ホームページへの掲載、代理店事務所等の見やすい場所への掲示等により、本人が利用目的を確認できるようにします。
明 示	会社案内、パンフレットや申込書等に、利用目的が記載されている旨を示すことで、本人に明示します。



(2) 代理店の形態別の利用目的の通知・公表・明示の具体的方法

①専属・専業代理店の場合

専属・専業代理店は、利用目的が記載されたプライバシーポリシーをホームページや代理店事務所等に掲示して公表（[資料24参照](#)）するとともに、所属保険会社の利用目的が記載された保険契約申込書等を使用し、保険募集時にその内容を本人に「明示」します。ただし、専属・専業代理店であっても所属保険会社の利用目的とは別に独自の利用目的を有する場合は、その利用目的を別書面により本人に明示する必要があります。

<専属・専業代理店の利用目的の例>

弊社は、〇〇保険会社から保険募集業務の委託を受けて取得した個人情報、生命保険、損害保険およびこれらに付帯・関連するサービスの提供等の各社の業務の遂行に必要な範囲内で利用します。(■資料1参照)

<当社の保険契約申込書に記載する利用目的の例(医療保険の場合)>

当社は、本契約に関する個人情報を次の目的のために業務上必要な範囲で利用いたします。

- ①各種保険契約のお引き受け・ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い、本人確認
- ②再保険契約の締結、再保険金の請求
- ③関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供
- ④当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- ⑤その他保険に関連・付随する業務等

<他社の保険証券など当社所定帳票以外の書面等を本人から直接取得する場合の例>

(■P.23(3)①他社契約情報の取得のケース参照)

②乗合代理店の場合

乗合代理店が既に取得したお客さまの契約情報を利用して他社の保険設計を合わせて提供するためには、所属保険会社の利用目的とは別に、次の趣旨を含めた利用目的を定めて、その利用目的を「明示」しなくてはなりません。

<乗合代理店の利用目的の例>

弊社は、保険会社から保険募集業務の委託を受けて取得した個人情報、生命保険、損害保険およびこれらに付帯・関連するサービスの提供等、保険会社の業務の遂行に必要な範囲内で利用します。また、弊社は複数の保険会社と取引があり、取得した個人情報を取引のある他の保険会社の商品・サービスをご提案するために利用させていただくことがあります。

(注1) 保険会社名および商品・サービスの内容については、可能な限り特定し、具体的に記載することが必要です。

(注2) 所属保険会社が多数の場合は、代理店の名刺やホームページ等で所属保険会社の名称を公表することが適当です。

➡書面に記載された個人情報の取得に際しては、当社の利用目的が記載された申込書その他、乗合代理店としての利用目的を記載した帳票を別途使用して、お客さまに「明示」します。

(■資料2、4参照)

➡それ以外の方法で取得した情報(例：口頭で取得した情報等)は、乗合代理店としての利用目的が記載された「プライバシーポリシー」をホームページや代理店事務所等に掲示して、お客さまに利用目的を「公表」します。(■資料25、27参照)

ホームページ



ポスター



独自の利用目的を記載した帳票



プライバシーポリシー



③兼業代理店の場合

保険代理店業以外に他の業務を行っている代理店が、保険代理店業務において取得した個人情報を他の業務に利用する場合や、他の業務によって取得した個人情報を代理店業務に利用する場合には、その利用目的を「明示」しなくてはなりません。

＜兼業代理店の利用目的の例＞

弊社は、保険代理業と〔 〕業を営んでおり、保険会社から保険募集業務の委託を受けて取得した個人情報と〔 〕業を通じて取得した個人情報を、下記業務の遂行に必要な範囲内で利用します。

- ・生命保険、損害保険およびこれらに付帯・関連するサービスの提供等の保険会社の業務
- ・〔 〕〔 〕〔 〕およびこれらに付帯・関連するサービスの提供

（注）商品・サービスの内容については、可能な限り特定し、具体的に記載することが適当です。

- ➡兼業代理店としての利用目的が記載された「プライバシーポリシー」をホームページや代理店事務所等に掲示して、お客さまに利用目的を「公表」します。（☛資料26、27参照）
- ➡代理店が他の事業において取得した個人情報を保険募集に用いることを利用目的で通知、公表、明示していない場合、その個人情報を保険募集に用いる際には、あらためて本人の同意（原則として書面による。）を取得する必要があります。逆に、代理店が保険代理業において取得した個人情報をその他の事業に用いることを利用目的で通知、公表、明示していない場合、その個人情報をその他の事業に用いる際には、あらためて本人の同意（原則として書面による。）を取得する必要があります。
- ➡書面に記載された個人情報の取得に際しては、当社の利用目的が記載された申込書その他、兼業代理店としての利用目的を記載した帳票を別途使用して、お客さまに「明示」します。（☛資料3、4参照）

④乗合・兼業代理店の場合

乗合でかつ兼業代理店の場合は、上記②と③の両方の記載が必要になります。（☛資料4、27参照）

(3) ケース別の具体的方法

①他社契約情報の取得のケース

アンケートの実施や保険証券写しの取得など、代理店独自の帳票・チラシ類（書面）を使用して個人情報を含む見込客情報を取得する場合には、独自の利用目的を定め、利用目的を「明示」します。口頭、書面によらずに取得する場合は、「通知」または「公表」します。

【例１】当社は、本アンケートにご記入いただいたお客さまの個人情報（ご提示いただいた保険証券記載の個人情報）を、お客さまに対して当社が取り扱う保険商品をお勧めするために利用する場合があります。

【例２】お客さまからいただいた個人情報は、保険商品の設計、ご案内に利用し、その他の目的には利用しません。

②生命保険をおすすめする際の個人情報の取得

生命保険では、おすすめ段階で設計書などを作成しますが、この場合、アンケートや保険証券コピーなどにより個人情報の提供を受けることになります。当社の帳票（生命保険「保険証券承り書」など）には、利用目的が記載されていますので、これらの帳票を使用してお客さまへ利用目的を「明示」してください。

③共同募集を行う場合における利用目的

共同募集を行う代理店は、個人情報の利用目的について次の点に留意する必要があります。（損害保険における代理店分担についても同じです。）

- I. 非幹事代理店は、幹事代理店が本人に「通知」、「公表」、「明示」した利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱うことはできません。
- II. 非幹事代理店が独自の目的に個人情報を利用する場合は、その個人情報を取得する際に自ら本人に対して利用目的を「通知」、「公表」、「明示」する必要があります。
本人に対して独自の利用目的を「通知」、「公表」、「明示」していない場合は、あらためて本人から同意（原則として書面による）を取得しなければなりません。



注意！

⊃ 個人情報を取得した場合は、次の点に注意する必要があります。

① 口頭で取得する場合

あらかじめその利用目的を「公表」している場合を除き、すみやかに本人に対して利用目的を「通知」または「公表」しなければなりません。なお、代理店の利用目的を記載したプライバシーポリシーをホームページや代理店事務所等へ掲示する等により「公表」すれば、改めて利用目的の「通知」を行う必要はありません。

② 本人から直接書面に記載された個人情報を取得する場合

保険契約申込書等の書面に記載されている利用目的を本人に確実に「明示」することが必要です。

⊃ 代理店業務において取得する個人情報を、兼業している他の業務に利用するなど、代理店独自の利用目的がある場合は、代理店がその利用目的を「通知」または「公表」および「明示（独自の利用目的を明記した書面を使用します）」する必要があります。書面に記載された個人情報を取得する場合は、「明示」が必要です。この場合、保険会社と代理店の利用目的を本人が混同・誤認しないように明確に区別するなど十分に留意する必要があります。

⊃ 取得済の個人情報の利用目的を変更する場合は、変更前の利用目的と関連性を有する範囲を超えてはいけません。また、変更した利用目的について、「公表」しなければならず、既に取得していた個人情報を変更後の利用目的のために利用する場合は、同意（原則として書面による）が必要となります。

3 個人情報の利用目的の制限（目的外利用の禁止）

ポイント

- 個人情報は、「公表」などを行っている利用目的の範囲内で利用しなければなりません。
- 「公表」などを行っている利用目的の範囲を超えて個人情報を利用する場合は、あらかじめ本人の同意を書面により取得する必要があります。

▶ 個人情報保護法 第18条第1項

注意！

つあらかじめ書面により本人の同意を得ないで、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を利用することはできません。

ただし、次のいずれかに該当する場合は、お客さまの同意を得ることなく、お客さまの個人情報を利用することができます。

■お客さまの同意を得ずに個人情報を利用できる場合

①法令に基づく場合

＜例＞

- ・ 生命保険会社等による所得税法第225条第1項等の規定に基づく税務署長への支払調書等提出
- ・ 刑事訴訟法第197条第2項に基づく警察からの捜査関係事項照会

②人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

③公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

④国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

⑤個人情報取扱事業者が学術研究機関等である場合であって、個人情報を学術研究の用に供する目的(以下「学術研究目的」という)で取り扱う必要があるとき（当該個人情報を取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

⑥学術研究機関等に個人データを提供する場合であって、当該学術研究等が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき(当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

つ本人に対して「通知」、「公表」、「明示」した利用目的の範囲を超えて個人情報を利用しようとする場合は、あらかじめ（利用するよりも前の時点で）本人の同意（原則として書面による）を得る必要があります。

1 個人情報の適正な取得

ポイント

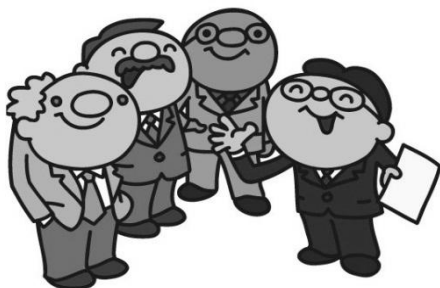
- 個人情報は、業務上必要な範囲で、かつ適法で公正な手段によって取得しなければなりません。
- 偽りその他不正な手段により個人情報を取得してはなりません。
- 個人情報を第三者から取得する場合には、本人の利益を不当に侵害しないよう、次のとおり対応します。
 - ・ 適法に取得されたものであることを確認します。
 - ・ 名簿業者等からの名簿購入は原則行ってはいけません。

▶ 個人情報保護法 第20条第1項

注意！

次のケースの個人データの授受は、「委託」あるいは「第三者提供」による対応となります。「委託」と「第三者提供」について、それぞれ個人情報保護法において課される義務が異なります。

- 団体から従業員等の名簿やデータを入手する場合
- リーズ業者等の募集関連行為従事者から見込客に関するデータを受ける場合



2

センシティブ情報の取得・利用・第三者提供

ポイント

- センシティブ情報は、原則として取得、利用または第三者への提供は行ってはなりません。
- センシティブ情報は、業務遂行上必要な範囲で、かつ本人の同意を取得した場合等でなければ取得、利用または第三者提供することはできません。

- ▶ 個人情報保護法 第20条第2項
- ▶ 金融庁ガイドライン 第5条第1項

(1) センシティブ情報とは

機微（センシティブ）情報とは、要配慮個人情報（人種・信条・社会的身分・病歴・犯罪の経歴・犯罪被害の事実、その他本人に対する不当な差別、偏見、不利益が生じないように配慮が必要な情報）と、要配慮個人情報に該当しない労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する情報健康状態、傷病、病歴、本籍地、政治的見解、信教などを含む個人情報であり、特に慎重な取扱いが求められる情報のことです。

■センシティブ情報の概念

■要配慮個人情報

- ①人種
- ②信条
- ③社会的身分
- ④病歴
- ⑤犯罪の経歴
- ⑥犯罪被害の事実
- ⑦その他、本人に対する不当な差別、偏見、不利益が生じないように配慮が必要な情報（身体・知的・精神障害等があること、健康診断その他の検査の結果、診療・調剤情報等）

■左記以外の以下の情報

- ⑧労働組合への加盟
- ⑨門地
- ⑩本籍地
- ⑪保健医療および性生活に関する情報

センシティブ情報は、次の場合を除き、取得、利用または第三者提供を行うことはできません。

■センシティブ情報を取得・利用・第三者提供できる場合

- ①保険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センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
【例】医療保険等における病歴について、告知書等で本人同意を得る。
- ②相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
【例】死亡保険金受取人の確認のため、戸籍謄本に記載の本籍地情報を取得、利用または第三者提供する場合など
- ③保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合など

【例】契約者情報や勤務先情報として、政治・宗教等の団体名を取得、利用または第三者提供する場合など

④上記のほか、金融庁ガイドライン第5条第1項に掲げる場合

(2) センシティブ情報取得時の留意点

- ①センシティブ情報を代理店が取得・利用または第三者提供する場合には、本人からの同意（原則として書面による）を取得します。
- ②当社作成の帳票は、保険契約申込書等の署名欄を個人情報取扱同意印兼用としており、センシティブ情報の取扱いについて本人の同意を得るようになっています。
- ③センシティブ情報である「告知書」、「健康診断結果通知書」、「診断書」等について、当社では所定の専用封筒を用意しています。専用封筒を用意していることを説明し、お客さまが希望された場合には当該専用封筒に封入・封緘いただいたうえで提出いただきます。

3 マイナンバー（個人番号）の取扱い

ポイント

- マイナンバー（個人番号）は、当社の代理店での募集業務において、取り扱うことはありません。代理店が、お客さまのマイナンバーを取得、保管、利用することを禁止します。
- 意図せずお客さまからマイナンバーが記載された書類を取得した場合は、**必ず記載されたマイナンバーを復元できない程度にマスキングするか、書類を返却します。**

(1) マイナンバー（個人番号）とは

「マイナンバー（個人番号）とは、行政の効率化、国民の利便性向上、公平・公正な社会を実現するための社会基盤として導入された、住民票を有する全国民に割り当てられる12桁の番号です。2016年1月から、「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（「番号法第2条・第12条等」）」に基づく「マイナンバー制度」の運用が開始されています。

(2) 通知カードと個人番号カード

■通知カード

2015年10月から各自治体より住民票を有する全国民に対し、マイナンバーを記載した「通知カード」が送付されています。



■個人番号カード

- 表面に氏名、住所、生年月日、顔写真等の表示があり、裏面に個人番号が表示されます。
- 2016年1月から、通知カードと個人番号カード交付申請書により申請すると、個人番号カードが交付されます。（希望者のみ）



【おもて面】



【うら面】

(3) 法令上の制限

マイナンバーは漏えいした場合、不正利用などのプライバシー侵害の危険性が高いことから、その扱いが法律上で厳しく制限されています。法令違反があった場合、刑事罰を受ける可能性があります。

- ・マイナンバーは法令で定められた手続き（社会保障、税、災害対策に関する手続き）以外で、提供を求めること、取得、保管、利用、第三者へ提供することは一切できません。
- ・保険会社が作成し税務署等に提出している法定調書等にマイナンバーを記載することが義務付けられています。保険会社では、法定調書作成等の目的でのみ、マイナンバーを取得、利用、保管することができます。

＜保険会社がマイナンバーを取り扱う主な業務＞

- ① 生命保険契約等の満期返戻金等の支払調書の作成事務
- ② 生命保険契約等の年金の支払調書の作成事務
- ③ 生命（死亡）保険金・共済金受取人別支払調書の作成事務
- ④ 財産形成非課税年金・住宅申告書等の作成事務
- ⑤ 保険等代理報酬の支払調書の作成事務 など

【法令違反となる例】

- × マイナンバーをお客さま管理のために取得し、名寄せのキー番号として利用した。
- × 不要なマイナンバーをお客さまから取得し、保管をし

（４）マイナンバー取扱いのルール

保険会社が、マイナンバーを取り扱う業務は上記のとおりです。当社では、お客さまからマイナンバーを取得する必要がある場合は、直接お客さまから取得します。代理店の皆さまに、お客さまのマイナンバーの取得および保管をお願いすることはありませんので、お客さまのマイナンバーを取扱わないようご注意ください。

■代理店業務において、お客さまからのマイナンバーを取得、保管、利用等はできません。

※住民票（写し）のようにマイナンバー等が記載される可能性のある書類の提示・提出を求める場合は、原則としてマイナンバー等の記載が省略されたものを求めます。

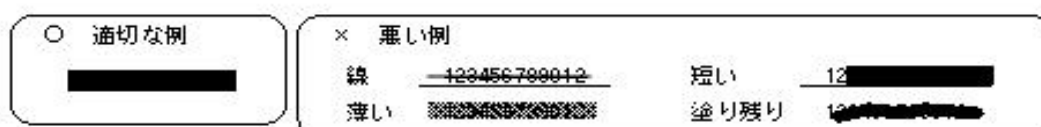
■代理店において、意図せずマイナンバーが記載された書類※¹を取得した場合は、以下のとおり対応します。

- ・必ず記載されたマイナンバーを復元できない程度にマスキングします※²。
- ・対面でお客さまからマイナンバーが記載された書類を取得した場合は、その場で返却し、マスキングいただいたものを取得します。

※¹ 住民票取付け時など。

※² マスキングした上で、他の情報の保管を継続することは可能です。

【マスキング例】



■本人確認書類としての取扱い

	本人確認書類としての取扱い	注意点
個人番号カード	原則不可	個人番号カードの提示を本人確認書類として求めることはしません。やむを得ず個人番号カードを本人確認書類として取り扱う場合、裏面をコピーしたり、マイナンバーを書き写すことのないように留意します。
通知カード	不可	通知カードは、マイナンバーを通知するものであるため本人確認書類として使用できません。また、表面にマイナンバーの記載があるため取扱不可です。

個人データの第三者提供の制限

ポイント

- 個人データを第三者に提供する場合には、あらかじめ本人の同意を得る必要があります。
- 委託先は第三者に該当しません。（委託元には委託先の監督責任が発生します。）
- 個人データを第三者へ提供する場合、あるいは提供を受ける場合、個人データを第三者へ提供する提供先（元）の氏名などを記録し、一定期間保管する必要があります。

▶ 個人情報保護法 第27条1項・第2項・第5項第1号・第5項第2号 等

1

第三者提供を行う場合の同意取得

個人データの第三者提供を行う場合は、法令に基づく場合等を除き、あらかじめ本人の同意を取得する必要があります。

【本人の同意の取得方法】

原則、書面に次の事項を記載し、本人の同意を取得します。

- ・個人情報を提供する第三者の氏名または名称
- ・提供を受ける第三者における個人情報の利用目的
- ・第三者に提供される情報の内容

注意！

個人情報保護法上、個人データの第三者提供を行う場合は、本人の同意に代えて、「オプトアウト」の手続きによる提供も可能です。具体的には、次の5項目をあらかじめ本人に通知するか、本人が容易に知りうる状態^(注)におくことが必要です。また、「オプトアウト」の手続きを行っていること等について、個人情報保護委員会に所定の届出が必要です。

手続きの煩雑さ等をふまえ、当社では原則、「オプトアウト」による第三者提供を行いません。

なお、センシティブ情報を「オプトアウト」により第三者提供することは法令で禁じられています。

（注）本人が容易に知りうる状態とは、代理店事務所窓口やホームページで常時掲示する等の方法をいいます。

- ①第三者への提供を利用目的とすること
- ②第三者に提供される個人データの項目
- ③提供の手段または方法
- ④本人の求めに応じて第三者への提供を停止すること
- ⑤上記④の提供停止の請求を受け付ける方法

2 個人データの第三者提供に該当しないケース

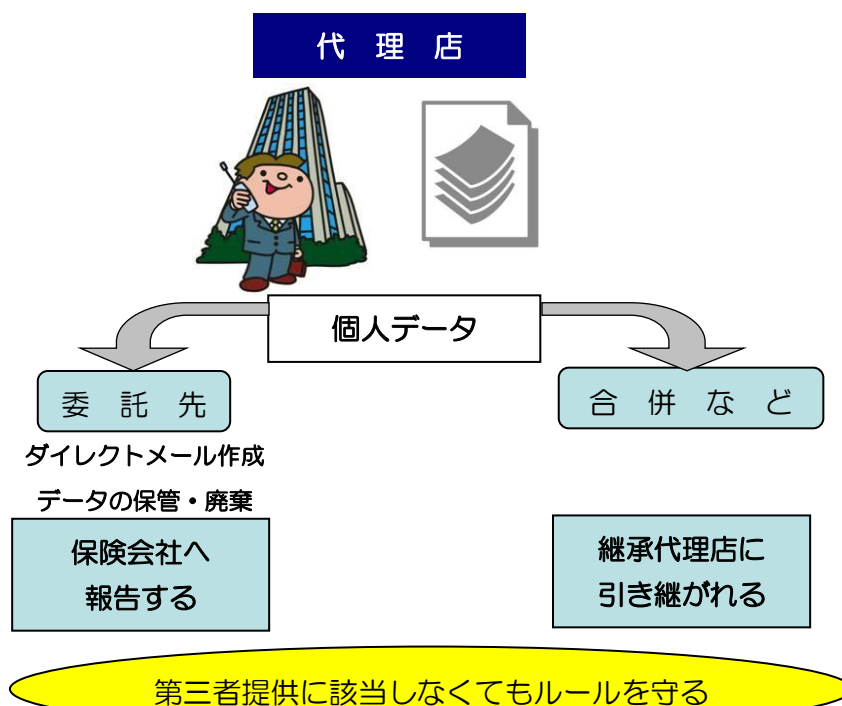
個人データが、外部に提供されているが、提供先が第三者に該当しないケースとして、次の場合が認められており、本人からの同意取得を行う必要はありません。ただし、各々のルール・要件を守らなければなりません。

1. 委託先への提供

- 代理店が、個人データの処理、ダイレクトメールの作成、データの保管、廃棄等について外部の事業者へ委託する場合には、第三者提供に該当しません。なお、委託にあたっては事前に当社に報告する必要があります。（☛P.68参照）
- 委託先において個人情報の不適切な取扱いが行われないよう、委託先の選定や監督については、P.66のルールを遵守しなければなりません。

2. 代理店の合併等に伴う提供

- 代理店の合併や営業譲渡によって、他の代理店に保険業務が継承される場合、保険契約者などの個人データが継承代理店に移管されます（他の代理店への業務の継承は保険会社の承認が必要です。）。
- 個人データの取扱いについても、従来の取扱代理店と保険契約者との関係等は、新たな代理店に引き継がれます。



【個人情報の第三者への開示】

当社は、次の場合に本契約に関する個人情報を第三者に提供します。

- ①医療機関などの関係先（医師・面接士・契約確認会社等）に業務上必要な照会を行う場合
- ②再保険契約の締結や再保険金の受領等のために、国内外の再保険会社に必要な個人情報を提供する場合（再保険会社が国内外の別の再保険会社へ情報を提供する場合も含まれます）
- ③法令に基づく場合
- ④当社の業務遂行上必要な範囲で、募集代理店を含む委託先に提供する場合
- ⑤当社の国内外のグループ会社・提携会社との間で共同利用を行う場合
- ⑥契約内容登録制度、契約内容照会制度および支払査定時照会制度に基づき、他の生命保険会社、共済、（一社）生命保険協会との間において共同利用を行う場合

3

第三者提供時・受領時の確認・記録義務

- 代理店は、個人データを第三者に提供したときは、提供先の氏名等、個人情報保護委員会が定める事項の記録を作成し、一定期間（原則3年）保管する必要があります。
- 代理店は、第三者から個人データの提供を受けたときは、提供者や個人データの取得経緯等を確認し、個人情報保護委員会が定める事項を記録のうえ、一定期間保管（原則3年）する必要があります。

1. 確認・記録が必要な項目

(1) 提供する場合

【記録事項】原則、提供のつど、次の事項を含む記録を速やかに作成しなければなりません。

提供区分	提供年月日	第三者の氏名等	本人の氏名等	個人データの項目	本人同意の有無
本人の同意による第三者提供		○	○	○	○
オプトアウトによる第三者提供	○	○	○	○	

(2) 提供を受ける場合

【確認事項】第三者から個人データの提供を受ける際は、第三者に対して次の確認を行わなければなりません。

- ①第三者の氏名および住所（法人の場合は代表者名）
- ②当該第三者による当該個人データの取得の経緯
- ③第三者の法の遵守状況

【記録事項】原則、提供を受けたつど、次の事項を含む記録を速やかに作成しなければなりません。

提供区分	提供年月日	第三者の氏名等	取得の経緯	本人の氏名等	個人データの項目	保護委員会による公表の有無	本人同意の有無
本人の同意による第三者提供		○	○	○	○		○
オプトアウトによる第三者提供	○	○	○	○	○	○	
私人などからの第三者提供		○	○	○	○		

2. 記録方法

- ①記録を作成する方法は、「第三者提供 確認記録票」などの文書（●資料7 参照）や、電磁的記録等を用いて作成します。
- ②継続的にもしくは反復して第三者に提供（または取得）したときは、一括して記録を作成することが可能です。この場合、提供または取得のつど、個人データの本人を特定するデータを添付または保管します。
- ③契約書等による代替手段による手法：当該提供に関して作成された契約書その他の書面に上記記録事項が記載されているときは、当該書面をもって記録に代えることができます。

3.保管期間

- 記録の保管期間は3年です。
- 上記2.②の場合、1年を超えて継続的に提供または取得するときは1年ごとに確認記録票を作成します。
- 上記記録方法2.③の場合は、最後に当該記録に係る個人データの提供を行った日、提供を受けた日から起算して1年です。

4 個人保険（法人契約・団体扱契約）と団体保険

企業・団体（組合、会員組織等）等が保有する役職員（構成員）の個人データを、募集準備のために代理店が提供を受ける場合、代理店と企業・団体等との間の関係を整理したうえで対応する必要があります。

1.基本的な考え方

本人の同意なく個人データを第三者に提供することは禁止されています。企業・団体等が役職員の個人データを保険会社または代理店に提供した場合、法的には次の4つに整理されます。

No.	法的整理	確認・記録義務の有無	措置の例示
(1)	委託	無	委託契約書の締結等
(2)	オプトアウト ^(注1) による第三者提供	有	個人情報保護委員会への届出・公表等
(3)	同意に基づく第三者提供	有 ^(注2)	同意書の取付け等
(4)	本人に代わって提供	無	依頼書の取付け等

(注1) 本人の求めに応じて第三者の提供を停止すること、個人情報保護委員会に届出ること等の要件を満たした個人情報保護法上に定められた手続きをさします。要件を満たせば、本人の同意を取得しなくても第三者提供が可能となります。

(注2) 第三者提供の例外（法第27条第1項第2号）に該当する場合には、第三者提供時の確認・記録義務は適用されません。

2.対応方法

(1) 個人保険（法人契約）の場合

法人契約について、個人データの授受について想定される場面ごとの法的整理は下表のとおりです。

No.	場面	法的整理	本人の同意取得、第三者提供の確認・記録義務の要否	対応事項
①	企業等から保険料を試算するために提供を受ける場面	第三者提供	不要 (個人情報保護法第27条第1項第2号適用)	不要
②	企業等から契約締結時に申込書等の作成依頼を受ける場面	本人に代わって提供	不要 *申込書等の提出をもって依頼と解釈	不要

上表No. ①、②について、詳細は次のとおりです。

①企業等から保険料を試算するために提供を受ける場面

この場面では、企業等が第三者である当社に個人データを提供したものと考えます。本人の同意取得については、企業等あるいは役職員の財産の保護のために必要であり、個人データを提供しなければ契約締結の判断が行えない等の観点から、個人情報保護法第27条第1項第2号に該当し、本人の同意を取得する必要はないものと整理します。この場合、企業等および当社とも第三者提供時・受領時の確認・記録義務について必ずしも必要ではありません。

②企業等から契約締結時に申込書等の作成依頼を受ける場面

この場面では、被保険者（役職員本人）が契約者である企業等に対して申込みを依頼していると考えられ、本人に代わって提供しているものと整理できます。このため、本人同意の取得の必要がありません。また、企業等および当社ともに第三者提供時の確認・記録義務の適用対象外です。

(2) 個人保険（団体扱契約）の場合

団体扱契約について、個人データについて想定される場面ごとの法的整理は下表のとおりです。

No.	場面	法的整理	本人の同意取得、 第三者提供の確認・ 記録義務の要否	対応事項
①	団体から保険料を試算するために提供を受ける場面	第三者提供	不要 (個人情報保護法 第27条第1項第 2号)	不要
②	団体から申込書等（プレプリント帳票）を作成するために提供を受ける場面	委託	不要 (個人情報保護法 27条第5項第1 号適用) ただし、団体は委 託先である当社の 監督にかかる措置 を講じる事が必要 (個人情報保護法 25条)	確認書の交付
		第三者提供	必要	同意書取付け オプトアウト
③	団体から契約締結時に申込書等の作成依頼を受ける場面	本人に代わって提供	不要 *申込書等の提出を もって依頼と解釈	不要

上表No. ①～③について、詳細は次のとおりです。

①団体から保険料を試算するために提供を受ける場面

この場面では、団体が第三者である当社に個人データを提供したものと考えます。本人の同意取得については、団体あるいは役職員の財産の保護のために必要であり、個人データを提供しなければ契約締結の判断が行えない等の観点から、個人情報保護法第27条第1項第2号に該当し、本人の同意を取得する必要はないものと整理します。

この場合、団体および当社とも第三者提供時・受領時の確認・記録義務について必ずしも必要ではありません。

②団体から申込書等（プレプリント帳票）を作成するために提供を受ける場面

- この場面では、団体から当社への募集資料作成業務の「委託」と位置づけることができます。「委託」とした場合、第三者提供時の確認・記録義務の適用対象外です。
- 「委託」として対応する場合、代理店は、団体の委託先として団体の監督下で安全管理措置を講じることが必要になります。具体的には、代理店は団体に対して確認書等を手交のうえ、以下3点について説明することが求められます。

（ア）人事データの提供は「委託」業務の一環であること

（イ）人事データは個人情報保護法では「個人データ」として位置づけられること

（ウ）当社における「個人データの安全管理措置」

※代理店が団体に対して手交する確認書のひな型（●資料5 参照）を用意しています。

- 「第三者提供」として対応する場合は、第三者提供時の確認・記録義務が団体・代理店ともに課せられます。オプトアウトにより個人データを提供する場合は、本人の同意取得は不要ですが、団体にて個人情報保護委員会への届出・公表等が必要です。

※団体がオプトアウト手続きを行う場合のひな型を用意しています。（●資料6 参照）

③団体から契約締結時に申込書等の作成依頼を受ける場面

この場面では、被保険者（役職員本人）が契約者である団体に対して加入を依頼していると考えられ、本人に代わって提供しているものと整理できます。このため、本人同意の取得の必要がありません。また、団体・当社ともに第三者提供時の確認・記録義務の適用対象外です。

（３）団体保険の場合

当社では、保険料試算用の個人データ授受、未加入者の加入申込書用の個人データ授受、団体名簿の取得の業務については「委託」として対応するものとしています。この場合、当社において用意している委託業務に関する誓約書を交付します。

【参考】 「委託」「第三者提供」それぞれの対応の違い

法的整理	課せられる義務	備考
委託	・企業・団体等は委託先の監督に係る措置を講じなければならない。 ・代理店は委託された範囲でしか個人情報を利用できない。	・本人の同意なく提供が可能。（第三者提供には該当しないため） ・確認・記録義務が課されない。
第三者提供	・本人の同意取得が必要。 ・提供者・受領者ともに確認・記録義務が課される。 ・オプトアウトにより提供する場合は、本人の同意取得は不要だが、個人情報保護委員会への届出・公表等が必要となる。	・委託先の監督が不要。

5 外国にある第三者への個人データの提供

代理店は、個人データを外国にある第三者に提供するにあたっては、法第28条に従い、次のいずれかに該当する場合を除き、あらかじめ、外国にある第三者への個人データの提供を認める旨の本人の同意を得なければなりません。

- ①当該第三者が、我が国と同等の水準にあると認められる個人情報保護制度を有している国として法施行規則で定める国にある場合
- ②当該第三者が、個人情報取扱事業者が講ずべき措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要な体制として法施行規則で定める基準に適合する体制を整備している場合
- ③法令に基づく場合、人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき等、個人情報保護法第27条第1項各号に該当する場合

なお、個人情報保護法にて、第三者に該当しないとされている、委託先、事業継承、共同利用のケースであっても、本事項が適用される点に留意が必要です。

▶ 個人情報保護法 第28条

6 その他 個別に注意が必要なケース

1. 乗合代理店が他の保険会社に見積書の作成を依頼する場合

- 乗合代理店が、現在契約中の保険会社とは異なる他の保険会社に見積書の作成を依頼する場合は、個人情報の取得に際して、複数の保険会社との取引がある旨および取引がある保険会社の商品等の提案に利用する旨の利用目的を、乗合代理店が本人に通知または公表および明示する必要があります。
- 乗合代理店が、契約情報を他の保険会社に提供して見積書の作成を依頼する行為は、代理店から保険会社への「委託」に該当するため、法令上は本人の同意は不要です。ただし、お客さまに唐突感を与えることを防ぐ観点から、他の保険会社に対し契約情報の提供を行うまでの間に、次の事項を契約者に対して書面等にて連絡する必要があります。

【乗合代理店が他の保険会社に見積書の作成を依頼する場合に契約者への連絡が必要な事項】

- ①代理店は、保険見積書等（以下「見積書等」という。）の作成のために、契約情報を他の保険会社（以下「提供先保険会社」という。）に提供すること
- ②提供先保険会社の名称
- ③提供先保険会社は、契約情報を見積書等の作成以外に使用しないこと
- ④提供先保険会社は、見積書等の作成後に契約情報を消去するなど、適切な安全管理措置を講じていること
- ⑤契約者は、契約情報の提供に不都合がある場合には、代理店（連絡先は保険契約者宛の書面に明示）に連絡のうえ、当該情報提供の停止を求めることができること

※他の保険会社に対する見積書等の作成依頼件数が少数であったり、見積書等の作成依頼時期が利用目的の通知、公表、明示の時期と近接していたりすることで、契約者の意思を代理店が十分に把握していると考えられる場合は、上記の対応を行う必要はありません。

- 前記の場合、委託元（代理店）は委託先（保険会社）を監督する必要がありますが、当社自ら次の安全管理措置等を実施します。

【当社が行う安全管理措置等】

- ①守秘義務を遵守すること
- ②目的外利用を行わないこと
- ③第三者提供を行わないこと
- ④代理店の許可なく第三者への再委託を行わないこと
- ⑤漏えい等の不適切な事象が発生した場合に代理店に報告すること
- ⑥取扱いを委託する目的が終了後、委託された個人データを返却、破棄または削除を行うこと

2. 代理店の募集人に関する個人情報の取扱い

- 生命保険協会経由で財務（支）局に提出する役員・使用人の生保募集人登録申請書は、代理店より保険会社に提出いただきますが、使用人から見れば個人情報の第三者提供に該当します。このため、代理店は生保募集人登録をしようとする従業者から第三者提供に関する同意を取得する必要があります。
- 同意の取得方法としては、代理店が従業者と交わす個人データの非開示契約（●資料 13 参照）の中に、従業者の個人情報の第三者提供に係る同意書を追記して対応する方法などが考えられます。

3. 募集関連行為従事者から個人データを受領する場合

リース業者等の募集関連行為従事者から個人データを受領する場合、基本的には「第三者提供」による取得とみなされます。このため、募集関連行為従事者に係る情報や当該個人データの取得経緯等については、確認・記録・保存等を行う体制を整備することが必要になります。（●資料 7 参照）

個人データの安全管理措置

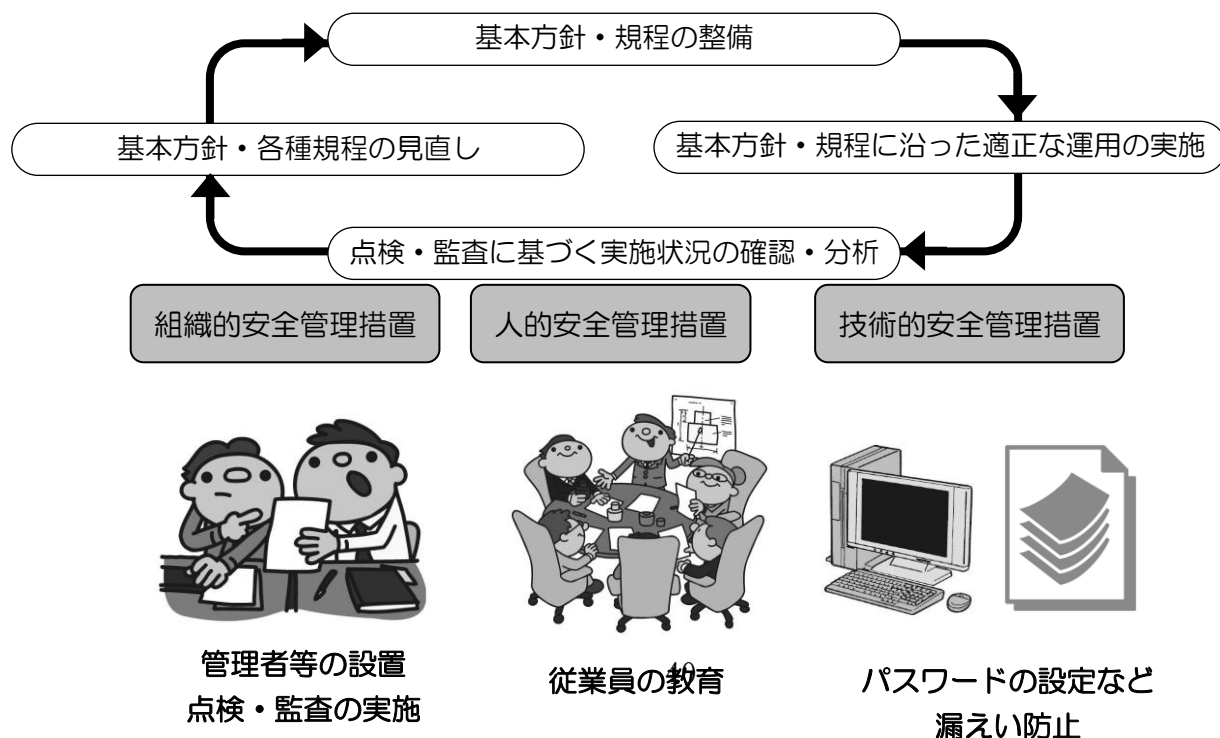
※個人データの安全管理措置には、代理店業務において代理店が取得し、又は取得しようとしている個人情報であって、個人データとして取り扱うことを予定しているものの漏えい等を防止するために必要かつ適切な措置も含まれます。

1 安全管理に係る基本方針の策定・公表と取扱規程の策定・遵守

ポイント

- 代理店は、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かかる各種規程等を整備し遵守しなければなりません。
- 個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理のため、次の安全管理措置を講じなければなりません。
 - (1) 組織的安全管理措置（☛P.45参照）
 - (2) 人的安全管理措置（☛P.48参照）
 - (3) 物理的安全管理措置（☛P.49参照）
 - (4) 技術的安全管理措置（☛P.50参照）
- 必要に応じて、「個人データの安全管理措置チェックシート」（☛資料17参照）を活用し、実施状況の確認を行ってください。

代理店において、個人データの安全管理措置を実現していくためには、個人情報に関する「基本方針・規程」の整備、「基本方針・規程に沿った適正な運用」の実施、運用が規程どおりなされているのかの「確認、分析」を行い、その結果を「基本方針・規程の見直し」につなげていく活動が重要です。



(1) 個人データの安全管理に係る基本方針の策定および公表

①基本方針の策定

保険代理店業務において個人情報を取り扱うにあたっては、個人情報保護に関する考え方および方針に関する宣言（個人情報保護の基本方針）、いわゆるプライバシーポリシーを策定し、公表しなければなりません。また、基本方針には、次のすべての項目を記載しなければなりません。当社の場合、プライバシーポリシーのひな型（●資料24～27）に基本方針が盛り込まれていますので、ひな型を参考に策定してください。

- 代理店の名称、住所、代表者の氏名
- 関係法令等を遵守することの宣言
- 取得する個人情報の利用目的
- 全ての保有個人データの利用目的
- 目的外に利用しないことの宣言
- 個人情報の利用目的の通知・公表等の手続きについての分かりやすい説明
- 個人情報の取扱いおよび安全管理措置に関する質問および苦情対応の窓口
- 個人データの安全管理に関する宣言・基本方針、安全管理のために講じた措置
- 基本方針の継続的改善の宣言
- 苦情の対応に適切に取り組むことの宣言
- センシティブ情報の取扱い
- 第三者提供時・受領時の確認・記録・保管義務

※代理店独自の保有個人データ(保険会社の委託業務に係わる個人データ以外のもの)がある場合は、その手続き等について記載する必要があります。

②基本方針の公表

基本方針は、プライバシーポリシーの中に織り込んで、公表します。なお、公表にあたっては、代理店事務所への掲示やホームページへの掲載が考えられますが、代理店事務所に掲示する場合には、お客さまから見やすい場所へ掲示します。

③基本方針の見直し

必要に応じ、基本方針の見直しを行います。

(2) 個人データの安全管理に係る取扱規程の策定と遵守

- ・代理店は、個人データの安全管理に係る規程を策定・遵守し、必要に応じて見直しを行わなければなりません。(☛規程2参照) 策定すべき内容は以下①～③のとおりです。

※ただし、規程1に掲載の「代理店における顧客情報取扱規程(ひな型)」を自社の取扱規程と定め、遵守することも可能です。

- ・当社では代理店が守るべき安全管理に係る規程として、別途「代理店顧客情報取扱規程」を定めており、当該規程についても遵守いただく必要があります。(☛P.2～4参照)

①個人データの各管理段階における安全管理に係る取扱規程

- ・次の各管理段階における取扱者の役割・責任、取扱者の限定、取扱状況の記録などの事項が盛り込まれています。

- 取得・入力段階
- 利用・加工段階
- 保管・保存段階
- 移送・送信段階
- 消去・廃棄段階
- 漏えい事案等への対応の段階

- ・なお、すべての管理段階を同一の人が取り扱う代理店においては、各管理段階ごとに取扱規程を策定することに代えて、全管理段階を通じた取扱規程を定めることも認められます。

②点検・監査に係る取扱規程

- ・点検・監査に係る取扱規程に従い、点検・監査を実施しなければなりません。
- ・点検・監査に係る取扱規程に盛り込まれている事項は、次のとおりです。
(☛「個人データの取扱状況の点検および監査に係る規程」(「ひまわりオンライン(代理店掲示板)」掲載)参照)

- 点検・監査の目的
- 点検・監査の実施部署
- 点検責任者および担当者の役割・責任 ※個人データ取扱部署ごとに設置します
- 監査責任者および担当者の役割・責任 ※当該個人データ取扱部署以外から選任します
- 点検・監査に関する手続

- ・個人データの取扱部署が単一である代理店においては、点検により監査を代替することも認められます。
- ・当社は、代理店点検において、代理店における点検・監査の実施状況を確認します。

③ 外部委託に係る取扱規程

- 外部委託に係る取扱規程を、遵守しなければなりません。
なお、代理店が個人データの取扱いを外部業者に委託する場合は、あらかじめ当社に報告を行う必要があります。（☛P.68参照）
- 外部委託に係る取扱規程に盛り込まれている事項は、次のとおりです。
（☛「個人データの外部委託に係る規程」（「ひまわりオンライン（代理店掲示板）」掲載））

- 委託先の選定基準
- 委託契約に盛り込むべき安全管理に関する内容 など

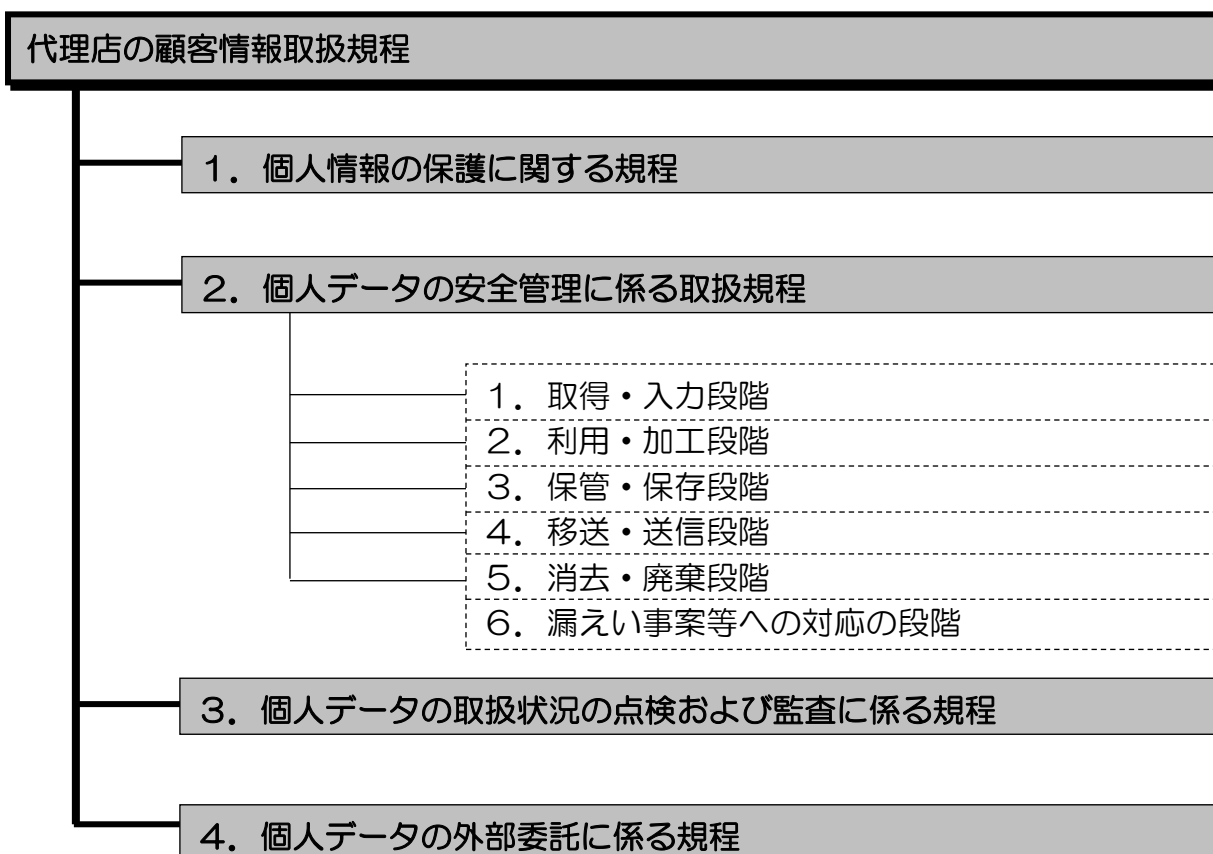


規程の遵守

代理店は、次の顧客情報取扱規程と、第Ⅱ編「代理店における顧客情報取扱いのルール」に従業者に徹底し、顧客情報の適正な取扱いを確保しなければなりません。

（注）第Ⅱ編「代理店における顧客情報取扱いのルール」は、次の規程をふまえて、代理店として対応すべきルールを具体的に記載したものです。

体 系 図



2 組織的安全管理措置

ポイント

- 代理店は、組織的安全管理措置として、「個人データの管理者等の設置」、「個人データ取扱者の特定」、「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」などの措置を講じなければなりません。

(1) 個人データの管理責任者等の設置、取扱状況の点検・改善等の監督部署等の設置

- ①代理店における個人データの安全管理に係る業務遂行の総責任者として、「**情報管理責任者**」を設置します。情報管理責任者は、代理店内における個人データの管理に関する各部署・各人の責任と役割を明確にし、個人データの管理に関する組織体制を整備します。

(注)「情報管理責任者」は、原則として代理店主が担うものとします。株式会社組織であれば、取締役または執行役等の業務執行に責任を有する方とします。

- ②代理店は、個人データを取り扱う各部署における「**情報管理者**」を設置します。

(注)個人データの取扱部署が単一の場合は、情報管理者責任者が情報管理者を兼務することができます。

- ③情報管理責任者、情報管理者、情報取扱者(担当者)の役割と組織体制について整備します。(●資料15「情報管理責任者・情報管理者の選任と役割」、資料16「個人データ管理役割分担表(ひな型)」参照)

- ④大規模乗合代理店(委託保険会社が15社以上、または手数料総額が10億円以上の代理店、以下同じ)については、個人データの取扱いの点検・改善等の監督を行う部署または合議制の委員会を設置します。なお、既設の監督部門が監督を行うことも可能です。上記以外の代理店は現行の「情報管理責任者」等が役割を担います。

- ⑤大規模乗合代理店については、情報セキュリティ対策に十分な知見を有する者※¹が、新たな情報セキュリティリスク※²を把握し、代理店内の対策を行います。(例えば、IT部門が定期的に標的型メール攻撃模擬訓練を行う・サイバー攻撃時の対応フローを定め、定期的に見直しを行う等)。

上記以外の代理店は、保険会社の情報提供や指導等に従い、対応を行います。

※1 例：情報管理部門・IT部門の責任者や、個人データの監督部署等の組織長など

※2 例：サイバー攻撃や標的型メール等のリスク

(2) 情報管理責任者・情報管理者の役割 (●資料15「情報管理責任者・情報管理者の選任と役割」参照)

- ①情報管理責任者は、顧客情報の取扱いに関し、次の業務を所管し、情報管理に関する自店の窓口となって、すべての従業員に対して、この規定を遵守するよう徹底しなければなりません。また、自店の状況把握および改善策の推進等を行わなければなりません。

(ア) 個人データの安全管理に関する規定および委託先の選定基準の承認および周知

(イ) 情報管理者および情報端末のパスワード等、本人確認に関する情報に係る管理者任命

(ウ) 情報管理者からの報告徴求と助言・指導

(エ) 個人データの安全管理に関する教育・研修の企画

(オ) その他、代理店全体における情報の安全管理に関すること

②情報管理者は、所管部署の個人情報を含む顧客情報の取扱いに関し、次の業務を所管しなければなりません。

- (ア) 顧客情報の取扱者の指定および変更等の管理
- (イ) 顧客情報の利用申請の承認および記録等の管理
- (ウ) 顧客情報を取り扱う電子媒体の設置場所の指定および変更等
- (エ) 顧客情報の管理区分および権限についての設定および変更の管理
- (オ) 顧客情報の取扱状況の把握
- (カ) 委託先における顧客情報の取扱状況等の監督
- (キ) 顧客情報の安全管理に関する教育・研修の実施
- (ク) 情報管理責任者に対する報告
- (ケ) その他所管部署における顧客情報の安全管理に関する事項

(3) 個人データ取扱者（情報取扱者）の特定

代理店において、個人データの取扱者を特定する必要があります。

募集人以外で、内部事務従事者等の個人データ取扱者がいる場合は、別途、個人データ取扱者を把握できる一覧表や社員名簿の備付けを行ってください。個人データ取扱者を、代理店独自の管理システムや、一覧表・名簿等のみで特定・管理することも可能です。

(4) 個人データ管理台帳の備付

代理店内における個人データの取扱状況を確認するため、次の項目を含んだ「個人データ管理台帳」(●資料8参照)を整備します。

- | | | |
|-----------------|------------|-------|
| ①取得項目 | ②利用目的 | ③管理部署 |
| ④保管方法・保管場所・保管期間 | ⑤アクセス制限の状況 | |

※資料8は、当社から代理店へ提供している個人データをリストアップしております。代理店名、作成・更新日、保管方法、保管場所等を追記することで「個人データ管理台帳」としてお使いいただけます。代理店で独自に作成している個人データ（大口顧客リスト、見込契約者リスト等）については、上記台帳に追記して保管ください。

※個人データ管理台帳に記載のない個人データを新たに取得した場合等、個人データの取得状況に変更が生じた 場合等は、台帳の記載内容を変更する必要があります。

(5) チェックシートによる個人データの取扱状況の点検・監査の実施

代理店は、個人データの取扱状況の点検・監査体制の整備として、個人データの安全管理措置チェックシート(●資料17参照)を使用して、個人データを取り扱う部署が自ら点検を行うとともに社内監査（情報管理責任者が指定する当該部署以外の者による監査）を定期的に行います。万一、不備項目がある場合は早急に改善しなければなりません。

※個人データの取扱部署が単一である場合は、点検により監査を代替することが可能です。

当社は、代理店における個人データの取扱いに関して監督・監査・報告の徴求を行い、代理店は、管理状況が不適切な場合には、改善に向けて厳正に対処することとなります。（保険会社による点検、監査の実施）

（６）情報漏えい事案等に対応する体制の整備

代理店は、顧客情報の漏えい・盗難・紛失等の事案が発生した場合に対応する次の体制を整備しなければなりません。

- | | |
|------------------|------------------------|
| ①対応部署 | ②漏えい事案等の影響・原因等に関する調査体制 |
| ③再発防止策・事後対策の検討体制 | ④自社内外への報告体制 |

（７）個人データの各管理段階における記録

代理店は、顧客情報の漏えい・盗難・紛失等の事案が発生した際に、原因および漏えいルートの解明等を行い、個人データの漏えい、滅失またはき損を防止するため、「個人データの安全管理に係る取扱規程」（●規程２参照）に則り、必要に応じ各管理段階における個人データの取得状況の記録を行う必要があります。（「管理区域外持ち出し管理簿」、「廃棄簿」の作成：資料１０参照）

※特に慎重に取り扱う必要があるセンシティブ情報については、社外への移送時や持ち出し時に記録を取るよう励行ください。

【管理区域外持ち出し管理簿】（●資料１０参照）

募集人が管理区域（代理店事務所、客先およびその間の往復過程等）をいいます。特段の定めが必要な場合は、代理店にて規定します）外に保険契約申込書等の個人データを持ち出す場合、情報管理責任者は、その内容（募集人の氏名、持ち出し先など）をノートや「管理区域外持ち出し管理簿」などに記載し、記録を取ります。

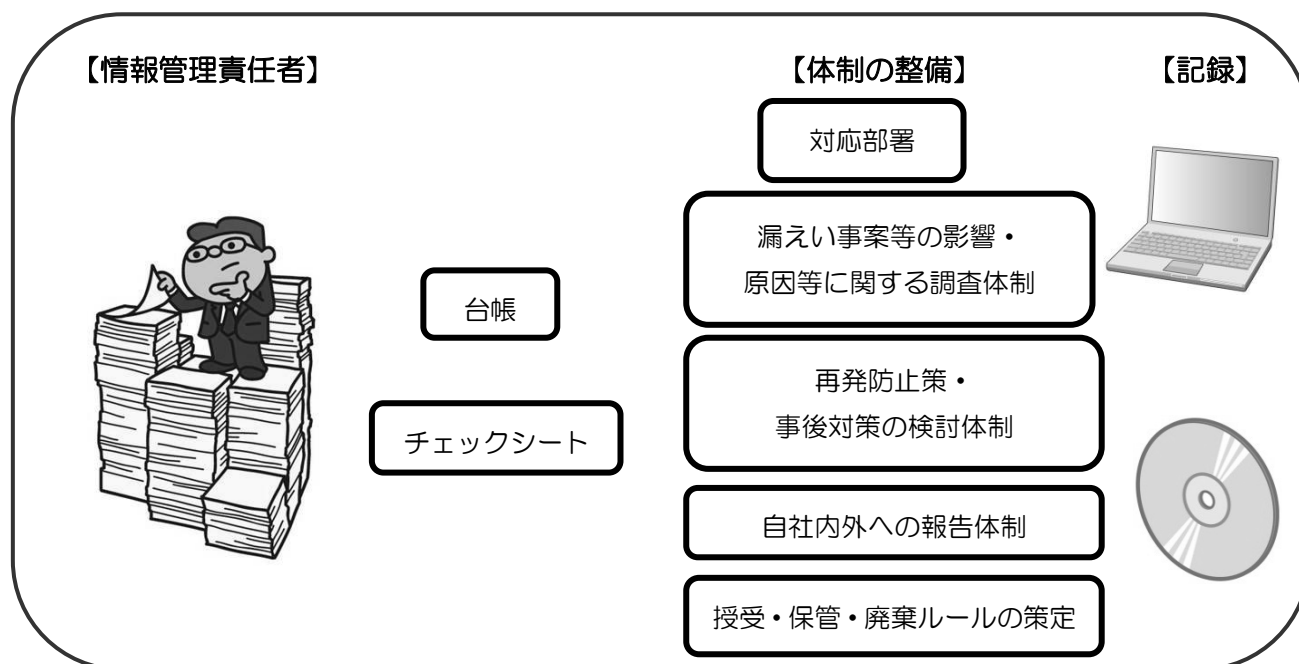
（８）漏えい事故防止に向けたルール

顧客情報の紛失・誤廃棄の多くは、基本的な整理整頓や日常の書類管理が不十分な状況で発生しています。

日頃から代理店事務所の整理整頓を実施するとともに、授受、保管のルールを定め、紛失・誤廃棄が発生しない体制としてください。



【取扱状況の確認】



3

人的安全管理措置

ポイント

- 代理店は、人的安全管理措置として「従業員との個人データの非開示契約等の締結」「従業員への安全管理措置の周知徹底、教育・訓練」の措置を講じなければなりません。

(1) 就業規則等における安全管理措置の整備

代理店は、「就業規則等における安全管理措置の整備」として、次の事項を就業規則等に定めることが必要です。

- ①顧客情報の取扱いに関する従業員の役割・責任
- ②違反時の措置（●資料14「就業規則の例」参照）

(2) 従業員との個人データの非開示契約等の締結

代理店は、従業員を雇用する際および従業員が退職する際に、「個人データ非開示契約（誓約書）」等を締結しなければなりません。

※従業員とは、役員・使用人届出の有無にかかわらず、保険代理店業務に携わるすべての者をいい、雇用関係にある者のみでなく、雇用関係にない者（代表者を含む取締役、執行役、派遣社員等）を含みます。個人代理店の店主は不要です。

※個人データの非開示契約のひな型（●資料12、資料13参照）と就業規則のひな型（●資料14参照）を参考としてください。

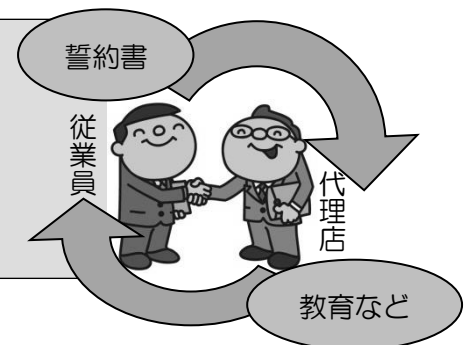
(3) 従業員の役割・責任の明確化

代理店は、個人データの各管理段階における個人データの取扱いに関する従業員の役割・責任を明確化し、「個人データ管理役割分担表」（●資料16参照）に明記して、従業員に周知徹底を図る必要があります。変更があった際は、その変更を社内規程等に反映しましょう。

(4) 従業員への安全管理措置の周知徹底、教育・訓練の実施

代理店は、従業員への安全管理措置の周知徹底、教育・訓練のために、次の対応を実施します。「顧客情報管理自己チェックシート」（●資料9参照）を活用するなどして、ルールを徹底してください。

- ①従業員に対する採用時の教育および定期的な教育・訓練
- ②情報管理責任者および情報管理者に対する教育・訓練
- ③個人データの安全管理に係る就業規則等に違反した場合の懲戒処分の周知
- ④従業員に対する教育・訓練の評価および定期的な見直し



4

物理的安全管理措置

ポイント

- 漏えい事案等の発生防止に向けて物理的安全管理措置として次の措置を講じなければなりません。

個人データが保存されているパソコンや情報端末等における個人データの安全管理について、次のとおり対応を行う必要があります。

(1) 個人データの取扱区域等の管理

- ①個人データ等を取り扱う重要な情報システムの管理区域への入退室管理等
- ②管理区域への持ち込み可能機器等の制限等
- ③のぞき込み防止措置の実施等による権限を有しない者による閲覧等の防止

(2) 機器および電子媒体等の盗難等の防止

- ①個人データを取り扱う機器等の施錠等による保管
- ②個人データを取り扱う情報システムを運用する機器の固定等

(3) 電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止

- ①持ち運ぶ個人データの暗号化、パスワードによる保護等
- ②書類等の封緘、目隠しシールの貼付等

(4) 個人データの削除および機器、電子媒体等の廃棄

- ①容易に復元できない手段によるデータ削除
- ②個人データが記載された書類等又は記録された機器等の物理的な破壊等

5 技術的安全管理措置

ポイント

- 個人データの漏えい等の防止に向けて、技術的安全管理措置として、次の措置を講じなければなりません。

個人データが保存されているパソコンや情報端末等における個人データの安全管理について、次のとおり対応を行う必要があります。

(1) 個人データの利用者の識別および認証

- ①ID、パスワードの設定等本人確認機能の整備
- ②設定したID、パスワード等の不正使用防止機能の整備
- ③設定したID、パスワードを他人に知られないための対策

対応例

- ・ID、パスワードの設定
- ・ID、パスワードの定期的な変更
- ・パソコン周辺等に、ID、パスワードを記載したシール等を貼らない など

(2) 個人データの管理区分の設定およびアクセス制御

- ①従業員の役割・責任に応じた管理区分およびアクセス権限の設定
- ②代理店内のアクセス権限を有さない者に対するアクセス制御
- ③外部からの不正アクセスの防止措置

対応例

- ・ID管理表を作成し、個人データ利用者を管理する
- ・部署や役割毎にアクセス権限に応じたIDを設定する
- ・社外インターネットに接続されたシステムがあれば、必要に応じて外部からの不正アクセスに対応すべく、ファイアウォールを設定する（ウイルス対策ソフトの導入など）
- ・個人データの重要性に応じて暗号化を行う など

(3) 個人データへのアクセス権限の管理

- ①従業員に対する個人データのアクセス権限の適切な付与および見直し
- ②個人データのアクセス権限を付与する従業員数を必要最小限に限定すること。
- ③従業員に付与するアクセス権限を必要最小限に限定すること

対応例

- ・従業員に対するアクセス権限を定期的に見直す
- ・退職者のIDは速やかに削除する
- ・従業員の役割・業務に応じて、付与するアクセス権限を最小限に抑え、アクセス権が必要のない従業員に付与されることが無いようにする など

(4) 個人データの漏えい・き損等防止策

①個人データの保護策として次の措置を講じること

- ・蓄積された個人データの漏えい防止策
- ・個人データの伝送時における漏えい防止策
- ・業務用パソコンのセキュリティ対策・漏えい防止策

対応例

「6. 顧客情報漏えい防止のポイント」(P.53～参照)

②障害発生時の技術的対応・復旧手続を整備すること

- ・不正アクセス発生に備えた対応・復旧手続の整備
- ・コンピュータウイルス等不正プログラムによる被害時の対策
- ・リカバリー機能の整備

対応例

- ・事象発生時の対応部署・責任者を定める
- ・必要に応じてパソコンに保存したデータのバックアップを取る など

(5) 個人データへのアクセスや操作の記録および記録の分析

個人データへのアクセス履歴や操作履歴等を記録・分析し、不正アクセス等を検知します。

(6) 個人データを取り扱う情報システムの稼働状況の記録および記録の分析・保存

個人データを取り扱う情報システムの稼働状況を、定期的に記録・分析・保存します。

(7) 個人データを取り扱う情報システムの監視および監査

上記(5)(6)に基づき取扱状況を監視・監査します。

対応例

- ・定期的に社外メールをランダムに抽出して内容確認を行う
- ・データベースへの照会履歴を記録できるシステムを導入し、モニタリングを実施する など

漏えい防止・セキュリティ対策



6 顧客情報漏えい防止のポイント

ポイント

- 顧客情報の漏えいは、代理店に対するお客さまの信頼を失墜させます。
- 盗難（車上荒らし・事務所荒らし等）や置き忘れ、パソコンデータの流出（ファイル共有ソフトがインストールされたパソコンがウイルスに感染し、ネット上にデータが流出）などによる漏えいには、特に注意が必要です。

顧客情報の漏えいを未然に防止するために、従業者全員に対して顧客情報の重要性を理解させるとともに、次のルール of 遵守を徹底してください。

（1）事務所外持ち出し時のルール

顧客情報が記載・記録された書類や電子媒体（CD等）、パソコンを事務所外へ持ち出す場合には、次のとおりとします。

- ①顧客情報の持ち出しは、当日必要な情報に限定するなど必要最小限にとどめます。
- ②持ち出した顧客情報は、常時携行し、特に車中に放置しない（トランク内にも放置しない）。
- ③個人データを持ち出す場合には、「管理区域外持ち出し管理簿」（●資料10参照）に記録するなど、その所在、管理状況を把握しておきます。
- ④やむなく持ち出した情報を携行したまま帰宅する場合は、事前に情報管理者などの上司の承認を得ます。
- ⑤顧客情報が保存されたパソコン、情報端末および電子ファイル等については、必ず暗号化やパスワード設定を行います。パスワードは他の者に教えてはいけません。



【注意点】

- ・顧客情報を持ち出し、電車やバス等の交通機関を利用する場合は、網棚の上に置かず、必ず手元に置いておきましょう。
- ・顧客情報を含む書類・電子媒体・パソコン等を、宴席・懇親会へ絶対に持ち込んではいけません。

(2) 代理店事務所内の防犯対策上のルール

- ①顧客情報が記載・記録された書類や電子媒体（CD等）、パソコン等は、机上等に放置せず、施錠できるキャビネットやロッカー等へ保管します。
- ②営業時間外における厳重な入室管理（施錠、警備会社・警備システムの利用等）を徹底し、外部の者が侵入できない措置を講じます。
責任者は、施錠のための鍵の管理など、入退室管理に関するルールを明確化します。



【注意点】

- ・退社時は施錠の確認を行いましょう。
 - ・保管場所ごとに鍵の管理者を定めるとともに、鍵の保管ルールを明確にしましょう。
 - ・事務所スペースへの入退室に関してパーテーション等により接客スペースとの分離を行うなど、外部の者が無断で立ち入ることができない措置をとりましょう。
- （☛資料28「代理店事務所レイアウトサンプル」参照）

(3) 電子メール・FAX送信時のルール

- ①顧客情報を電子メールやFAXにより送信する際には、送信先の番号やアドレスを慎重に確認してから送信します。
- ②顧客情報が記録されたファイルを、電子メールに添付する場合は、必ず暗号化やパスワード設定を行います。

【注意点】

- ・FAXは事前に宛先の登録を行い、誤送信の発生を防止しましょう。
- ・相手先からFAX番号を聞いたときは、誤送信防止のため復唱し再確認しましょう。
- ・FAXの宛先を手入力して送信する際は、テスト送信してから送信しましょう。
- ・顧客情報が記録された電子メールを、複数の送付先に同時に送信する場合は、宛先は自分のメールアドレスを指定し、送信先はすべて「Bcc（ブラインド・カーボン・コピー）」に設定しましょう。
- ・メールの宛先を手入力して送信する際は、テスト送信してから送信しましょう。



【注意点】標的型メールに注意しましょう

近時、標的型攻撃と呼ばれる、特定の組織から個人情報や知的財産等の機密情報を窃取することを目的としたサイバー攻撃が増加しています。

次のようなメールを受信した場合には、添付ファイルや URL を、絶対にクリックせず、メールを削除してください。



【注意を要するメール】

- 差出人の名前やアドレスが見慣れない、日頃メールのやり取りのない相手から届いている
- 無料で取得することができるフリーメールアカウント(@のあとが「yahoo.co.jp」や「gmail.com」など)から届いている
- 本文中に差出人の名前や組織名の記載がない。あるいは曖昧/架空の名前を使っている
- 添付ファイルの拡張子が、普段は見慣れない形式や実行ファイル形式(exe)になっている
あるいはアイコンと拡張子が矛盾している(アイコンは PDF なのに拡張子が exe など)
- メール本文の URL (ドメイン名) が見慣れない、メールの内容と関係ない
- 件名や本文、添付ファイル名が 日本語として間違っている、あるいは 見慣れない書体が混ざっている
- 件名や本文に「緊急」や「至急」等と記載しているのに、メールの本文をあまり書かずに、添付ファイルや URL を開くように誘導している



(4) 移送のルール

- ① 顧客情報が記載された書類等を郵送する際には、郵送相手、送付書類の内容を照合します。
- ② 代理店一保険会社間における申込書等の紛失を防ぐため、計上書類等の受け渡しの際は、保険会社所定の送付状等を利用してください。



【注意点】

「書類・記録媒体授受証 兼 送付状」(☞資料 1 1 参照)、「郵便物発送管理簿」(☞資料 3 0 参照)の使用

- 顧客情報が記載された書類を当社へ郵送する際は、受発信の記録を残すため、保険会社提供の「送付状」、「郵便物発送管理簿」を利用しましょう。
- 顧客情報が記載されている内容のものを出状する場合は、状況に応じて「はがき」ではなく「封筒」を利用しましょう。

(5) 受領時のルール

- ① 顧客情報が記載・記録された書類や電子媒体(CD、DVD等)を受領した場合は、送付状等に記載された内容と実際に受領した内容が一致していることを確認します。
- ② 送付状等の内容と実際に受領した内容が異なっている場合や、送付状が誤っている場合は、すみやかに送付元に連絡します。

(6) 電話照会の際の対応

契約照会等について電話などによる照会があり、照会者がお客さまご本人であると識別できない場合は、必ず本人確認を行った上で対応します。明らかに本人であることがわかる場合は不要です。



①お客さまからの電話による照会対応

(ア) 受電時のお客さまご本人の確認

まず最初に次の項目をご本人から聴取して、それらが当社のデータと一致することを確認します。

I.氏名(フルネーム) II.住所 III.生年月日 IV.電話番号

(注1) 氏名(フルネーム)および住所は必須要件。これが一致しない場合は、原則すべての対応をお断りします。

(注2) 生年月日、電話番号については、データを保有していない場合は確認を省略します。

(イ) 照会しようとしている契約等に関する確認

お客さまが照会しようとしている契約等に関する一致確認を行います。

I.証券番号をご本人から聴取して、登録されている証券番号と一致すれば、下記2.の回答要領にしたがって回答可能です。

II.ご本人が証券番号を忘れているときなどは、登録されている項目をいくつか確認し、電話の相手がお客さまご本人であることが推定されれば、回答可能です。

・取扱代理店名(共通)・団体名(団体契約の場合)など

②電話照会への回答の要領

契約等に登録された電話番号にかけなおして回答することが原則です。

(注)ただし、次の条件を全て満たす場合に、受電中の通話内で回答すること、または契約等に登録されていない電話番号にかけなおして回答することも可とします。

・電話の相手が、お客さまご本人であることが十分に推定されていること

(既に当該お客さまについての氏名および声質等の人物上の特徴を存知している場合であって、その特徴から、照会者が他の第三者ではないことを確認できる場合)

・問い合わせの内容が一般的な照会であって、万が一なりすましであった場合でもお客さま本人や第三者の権利利益を害するおそれが極めて少ない内容であること

③お客さまご本人以外からの電話照会への回答

(ア) ご本人以外からの照会に対しては、原則として、回答不可です。

(イ) ただし、同居のご家族からの照会の場合であって、ご家族に回答することについて、ご本人が実質的に同意していると判断できる場合で、契約内容に関する簡単な照会については、受電中の通話内で回答可能です。ただし、①健康状態に関する情報、②保険金・給付金に関する情報、③解約返戻金に関する情報については、プライバシーや利害に深く関わる情報であるため、回答に際して、必ずご本人の同意が必要です。

(7) 業務利用機器等に関するルール

代理店業務に使用する機器※1、機器等※2については、次の安全管理措置を講じなければなりません。

No.	ルール（各ルールの詳細は後記のとおり）
①	パスワードの強化
②	ユーザーIDの個人ごとの設定
③	フリーメールの業務利用禁止
④	不要なデータの削除
⑤	機器廃棄時のデータ削除
⑥	会社貸与機器等の私的利用禁止、個人所有機器等の業務利用時の管理
⑦	セキュリティ対策が十分にできている機器・オンラインストレージの利用
⑧	業務利用機器へのセキュリティ設定の実施
⑨	携帯電話・スマートフォンの管理
⑩	提供元が不明確なネットワークへの接続禁止
⑪	ホームページへの適切なセキュリティ対策（ウイルス対策・暗号化等）の実施

※1 機器とは、端末（パソコン、タブレット、スマートフォン、携帯電話等）に加えて、端末周辺機器や USB 等の外部媒体、ファイルサーバ、NAS（特定の端末とのみ接続されるハードディスクとは異なり、ネットワークに直接接続し、パソコン等などからネットワークを通じてアクセスできる外部記憶装置（ストレージ）のこと）等を指します。

※2 機器等とは、機器に加えて、システム、メールサービスまたはその他外部サービス（オンラインストレージ等）を指します。

①パスワードの強化

世間ではパスワード解読によって、情報を盗み取ろうとする事件が多発しています。例えば、全ての文字の組み合わせを試す攻撃（総当たり攻撃）、辞書の見出し語や人名・地名・社名等のリストなど、意味のある単語の組み合わせを試す攻撃（辞書攻撃）、当該利用者が別のインターネットサイトで用いているパスワードを不正入手し、それを用いるような攻撃（リスト型攻撃）等、様々な攻撃が日々行われています。パスワードが推測されたり解析されたりすることで、代理店業務に使用するシステム、メールサービスやその他外部サービスにおいて不正にログインされ、情報が漏えいしてしまう危険性があります。お客さまの情報を守るために次のとおり対応します。

○代理店業務に使用し、個人情報にアクセスできるシステム、メールサービスやその他外部サービスについては、自店でパスワードを含めた強固な認証のルール、管理方法を定め、従業員へ周知徹底する。

○次のいずれかの強固な認証（パスワード）設定を行う。

（ア）一のパスワードを利用し続ける場合

パスワードは「英大文字・英小文字・数字・記号から4種混ぜ合わせて10文字以上（名前、誕生日や簡単な英単語等は不可）」かつ「不正アクセス（疑義含む）に気づきパスワードを変更する体制※3があること」

（イ）定期的にパスワードを変更する場合

パスワードは「英大文字・英小文字・数字・記号から2、3もしくは4種混ぜ合わせて8文字以上（名前、誕生日や簡単な英単語等は不可）」かつ「3か月ごとにパスワードを変更」

（ウ）システム制約等により前記①もしくは②の設定が困難な場合は、システムで提供されているアクセス制限等※4のセキュリティ対策を可能な限り全て設定したうえで、二段階認証または二要素認証※5を設定する。

※3@nifty 等のメールサービスでは、前回パスワードを入力した日時を表示するサービス、アカウントロック機能により、自身の操作以外でアカウントロックしてしまうことで不正アクセスの可能性に気付けるサービス、警告アラート通知機能により、不正アクセスの可能性に気づけるサービス等が用意されています。

※4 指定回数以上のパスワード誤り時のアカウントロック機能、海外からのアクセスを禁止するアクセス制限等を指します。

※5 不正ログイン対策として、同じ要素の認証を多段階で実施する認証方式である「二段階認証」や、複数の要素を用いた認証方式である「二要素認証」等があります。「要素」とは、認証に用いる情報の種類を指し、大きく3つに分類できます。

①記憶認証：ユーザーが知っていること（パスワードや秘密の質問等）②所持認証：ユーザーが持っているもの（電子証明書、ICカード、パスワード生成器等）③生体認証：ユーザーの身体的特性（指紋、静脈、虹彩、顔、掌紋、筆跡等）。二段階認証の主な例としては、ID/パスワードの認証後に、登録済のメールアドレスに通知されるワンタイムパスワードを入力する方式があります。なお、サービスやシステムによっては、異なる呼称をすることがあります。

②ユーザーID の個人ごとの設定

機器やシステム、メールサービス、その他外部サービス（オンラインストレージ※6等）においてユーザーIDを共有していると、使用権限のない従業者に情報が漏えいしたり、問題発生時に使用者の特定ができず、原因調査を正確に行えない危険性があります。そのため、次のとおり対応します。

次の事項とあわせ、台帳等を使ってIDの管理を行う。

- ・ユーザーID 共有は原則行わない。
- ・業務分担に応じた個人情報へのアクセス制御※7を実施する。
- ・従業者の入社、退職や異動に伴う、IDの追加・削除を適切に行う体制を構築する。

※6 利用者にファイルを保管するための外部記憶装置（ストレージ）の記憶領域を貸し出すインターネットサービスのことで、ファイルの保存を一定の容量まで受け付け、いつでもどこからでも受信や閲覧を行うことができます。Google Drive、Microsoft One Drive、iCloud 等が該当します。

※7 事前にいくつかの条件を設定し、条件に合致した特定のアクセスを禁止（コンピュータに接続させない等）することです。代表的なアクセス制限として「二段階認証」、「二要素認証」があります。

③フリーメールの業務利用禁止

フリーメール※8は、フリーメール業者がメールの内容を機械的に読み取り、ユーザーに見せる広告を選ぶ材料にする等、業務上の情報を利活用されてしまうリスクや、問題発生時にフリーメール業者から調査に協力してもらえないリスクがあります。そのため、次のとおり対応します。

※8 インターネットメールを無料で提供するサービスを指します。Yahoo!メール (@yahoo.co.jp)、Gmail (@gmail.com)、iCloud (@iCloud.com)、Outlook.com (@outlook.jp、@outlook.com、@hotmail.co.jp、@msn.com) 等があります。

○保険業務に使用しているパソコン等では、保険業務外を含め、フリーメールの利用を原則禁止とする。

○やむを得ず利用する場合、自店として業務利用状況を把握したうえで、誓約書等を用いて前記ルール①の強固な認証（パスワード）設定に加え、次の対策を行う。

- ・二段階認証または二要素認証を設定する。
- ・不必要なメールを削除する。
- ・【推奨】フリーメールで提供されているセキュリティ対策（アクセス制限等）の設定を行う。

④不要なデータの削除

業務で使用したデータやメールの内容には、顧客の氏名・住所・生年月日・電話番号やクレジットカード情報・銀行口座情報等の個人情報が含まれている可能性があります。これらの情報を機器やシステム、メールサービス、その他外部サービスに長期間保存している場合、不正アクセス、機器の盗難や紛失等が発生すると情報漏えいの被害が大きくなります。そのため、次のとおり対応します。

次の要領で不要なデータを定期的に削除・廃棄する。

- ・メール等データ保存期間の定めのないものについては、自店で削除・廃棄のルールを定め、ルールに従いデータを削除・廃棄する。
- ・データ保存期間（用済廃棄含む）を越えたものはすみやかに削除・廃棄する。

⑤機器廃棄時のデータ削除

パソコン等では、保存されているデータの削除操作（「削除」や「初期化」）を行っても、特殊なソフトウェア等を利用することで、削除されたはずのファイルを復元することが可能です。代理店業務で使用していた機器を廃棄する際、廃棄委託先から個人情報が入り込んでしまう可能性があります。そのため、次のとおり対応します。

- 個人情報が入り込んでいる機器について設置場所を確認し、台帳等で管理する。
- 機器の廃棄においては市販のデータ消去ソフト※9による消去、物理的破壊、信頼できる専門業者への廃棄依頼のいずれかによる方法で確実にデータ破壊（消去）されたことを確認する。
なお、専門業者に廃棄を依頼した場合、破壊前・破壊後の写真等、廃棄が確実にされた証明を取り付ける。

※9パソコン、外付けハードディスク、メモリ等のデータを復元できないレベルまで完全データ消去を行えるソフトのことで、製品として、ターミネータ 10plus、電子データシュレッダー等があります。

⑥会社貸与機器等の私的利用禁止、個人所有機器等の業務利用時の管理

会社貸与機器等の私的利用、従業員の個人所有機器等の業務利用については、私的に利用したサービスや機能により情報漏えいやウイルス感染等のリスクが高くなります。

Web ページの中には、表示、閲覧により不正プログラムがダウンロードされたり、Web 入力情報を詐取するものが存在します。また、ウイルス感染による被害は、端末が起動できなくなるものから、情報を削除、破壊、外部流出させるもの、社内ネットワークを麻痺させるような重大なものまで存在します。

そのため、会社貸与機器等の私的利用を原則禁止とし、個人所有機器等の業務利用時は、「①パスワードの強化」、「⑦セキュリティ対策が十分にできている機器・オンラインストレージの利用」に示されているセキュリティルールを遵守する旨を、例えば誓約書等を用いて徹底するなど、必要な措置を講じてください。

◇必要な措置の例

【推奨】

次の事項について誓約書等を用いて周知徹底する。

- ・業務利用機器等をプライベート目的で利用することを原則禁止する。
- ・従業員が個人で所有する機器等を代理店業務に利用することを原則禁止する。
（ネットカフェ等に設置されているパソコンで業務を行うことも同様）

⑦セキュリティ対策が十分にできている機器・オンラインストレージの利用

信頼のおけないメーカーや販路で機器を購入して利用したり、セキュリティが確保できていないオンラインストレージを利用した場合、ウイルスが仕掛けられていたり、不正アクセスが行われ、情報が流出してしまう危険性があります。そのため、次のとおり対応します。

- 業務で利用する機器は、暗号化、パスワード設定等のアクセス制御ができる機器を選定する。また、ウイルス対策、外部からの不正アクセス対策を実施する。
- オンラインストレージは、不正アクセス等に対して十分なセキュリティを確保し、事故情報の開示、再発防止等の協力を得られるサービスを選定する。また、「二段階認証」または「二要素認証」を利用できるサービスを選定し、設定する。

顧客情報が漏えいし、不正利用された場合、企業の信用失墜、損害賠償等大きな損失に繋がります。なお、問題が発生した場合に原因調査を正確に行えるよう、個人情報を保存する機器を限定し、できるだけ長めにアクセス履歴^{※10}を取得・保管します。

※10 コンピュータの操作やネットワークを介して行われたアクセス等の記録を指します。オンラインストレージ等の中には、ログ管理機能でアクセス履歴を取得・保管することが可能な製品やサービスがあります。保管日数等設定が可能な場合は、できるだけ長めの設定を行います。パソコンについては、Windows であれば、パソコン上で稼働したソフトウェア等の動作の記録（ログ）が残っており、参照可能な状態となっています。

⑧業務利用機器へのセキュリティ設定の実施

代理店業務に使用する機器において、紛失・盗難等により、個人情報が外部に漏えいする危険性があります。そのため、次のとおり対応します。

- 代理店業務に使用する機器内へのデータ保管のルール（ファイルにパスワードを設定する等）を定める。
- 機器にはパスワードを設定する。特に、持ち出し可能な機器に個人情報を保存する場合には、自店内で適切に管理を行うとともに、暗号化またはファイルにパスワードを設定する。

個人データを保存している業務用パソコン等にはセキュリティ対策ソフト（ウイルスバスター、ノートン等）を導入し、常に最新のパターンファイルの状態に更新します。

*セキュリティ対策ソフトを導入しても常に最新のパターンファイル等に更新していなければ、新たなウイルスを駆除することはできません。また、セキュリティ対策ソフトでは検出できないウイルスやスパイウェアがあるため、セキュリティ対策ソフトの導入だけでは万全とは言えず、インターネットの利用に際しては十分留意する必要があります。

また、業務用パソコン等にファイル共有ソフト（Winny 等）をインストールしてはいけません。

- *ファイル共有ソフトだけでなく、娯楽ソフトをネット上からダウンロードしたり、出所の不明な無償ソフトを利用することはリスクが高いため、十分な注意が必要です。
- *ファイル共有ソフト検知ツール（WinnyGuard または特別調査員Ⅱ（CD）等）を用いて、定期的にファイル共有ソフトの導入有無の点検を実施します。

最近、標的型メールも頻発しています。発信元が不明のメールの添付ファイルを開封したり、リンク先を絶対にクリックしてはいけません。

⑨携帯電話・スマートフォンの管理

顧客情報が含まれた機器の管理は、次のとおり対応します。

- 携帯電話・スマートフォンには、パスワードまたはパスコードを設定する。
- アドレス帳登録件数は、必要最小限とする。
- 紛失や盗難発生時、電話会社へ直ちに連絡して利用停止やデータ削除手続きを行う。

【推奨】

- アドレス帳登録に際し、次の「アドレス帳への登録例」を参考に姓のみや略称・イニシャルを活用して個人の特定性を排除する。
- 携帯電話・スマートフォンの本体にアドレス帳を保存せず、信頼のおけるクラウド上にアドレス帳を保存するサービス（いわゆるWEB電話帳等）を利用する。

アドレス帳への登録例

- ◆ 個人名は姓のみとし、イニシャル、続柄、町名などを利用し、区別する。
- ◆ 企業名は特定しにくいようにローマ字や略称などを組み合わせる。
- ◆ 役職名は個人を特定しやすくなるため、ローマ字を活用する。

企業等の 連絡先	・ 損保商事 鈴木一郎社長 ・ 鈴木印刷 総務部 佐藤部長 ・ 高橋自動車 新宿店 田中課長 ・ ひまわり精肉店 山本	・ S商事 鈴木P、損商 鈴木P ・ S印刷 佐藤SB、鈴印 佐藤SB ・ T自 新宿 田中K、高橋J 新宿 田中K ・ H精肉 山本、ひま肉 山本 など
個人の連絡先	・ 損保太郎 【同一姓の場合】 ・ 斉藤和夫 ・ 斉藤花子	・ 損保、損保T、損保（太）、太郎 ・ 斉藤K、斉藤KO、斉藤K夫、斉藤（和）、 ・ 斉藤（ご主人）、斉藤K（●●町） ・ 斉藤H、斉藤HK、斉藤H子、斉藤（花）、 ・ 斉藤（奥様）、斉藤H（●●町） など

また、盗難・紛失の場合は次の対応を行います。

（ア）携帯電話会社への連絡と対応依頼（データの消去・電波停止等）

携帯電話会社へ直ちに連絡し、GPSによる所在確認、データのロックまたは削除、利用停止の手続きを行う。

（イ）警察等への届出

警察や立寄り先への届出、経路や周辺の搜索を行う。

（ウ）代理店内の管理部署・保険会社への連絡

代理店内の管理部署や保険会社の営業店担当者へ直ちに報告する。

【その他注意事項】

「名刺管理アプリ」について、携帯端末内にデータを保存するもの、オンラインストレージ等のクラウドサービスを利用してデータを保存するものがあります。携帯端末内にデータを保存するものは、フルネームを避けるなど、上記の措置を講じましょう。

一方で、クラウドサービスを利用するものは、インターネットを通じて瞬時に大量かつ広範囲の情報漏えいが発生するリスクがありますので、外部委託として当社への事前報告が必要となります。（P. 68参照）

⑩提供元が不明確なネットワークへの接続禁止

近年、無線 LAN（≡Wi-Fi※¹¹）の技術が進歩し、ネットワーク接続の際は Wi-Fi の利用が増えてきています。

空港、カフェ、駅、図書館等で、事前申込等も不要で、誰でも無料で利用できる Wi-Fi が用意されています。このようなネットワークは気軽に接続できる便利さの反面、通信の内容が暗号化されていない場合もあり、悪意と知識を持った者に閲覧される可能性があります。

そのため、次のとおり対応します。

※¹¹ 無線 LAN のブランド名であり、無線 LAN とほぼ同義です。また Wi-Fi スポットとは、カフェやレストラン、主要駅等の外出先で、高速インターネットを利用できる公衆無線 LAN（Wi-Fi）サービスのことです。

無線 LAN（≡Wi-Fi）を利用する場合、提供元が明確でない、またはパスワードが設定されていない Wi-Fi には接続しない。

○禁止の一例

パスワード入力が不要な Wi-Fi サービス（公衆施設の Wi-Fi スポット等）の利用

⑪ホームページへの適切なセキュリティ対策（ウイルス対策・暗号化等）の実施

ホームページは十分なセキュリティ対策を実施していると思っても、予想できない脆弱な部分から攻撃を受け、情報漏えいや表示内容の改ざん等が行われる危険性があります。また、昨今の攻撃技術の進歩によって脆弱性が発見されると、たちまち外部から多数の攻撃を受ける危険性が高まるため、定期的な安全性チェックを行うとともに、脆弱性が発見された場合には早く対策を実施することが必要です。

そのため、次のとおり対応します。

○ホームページが稼働するサーバに、次の適切なセキュリティ対策を実施する。

- ・ウイルス対策ソフトを導入し、ウイルス定義ファイルを最新の状況に保つ。
- ・インターネット上での盗聴や改ざんを防止するため、最低限お客さまに個人情報を入力いただくページは、SSL/TLS※¹²による暗号化を設定する。
- ・ホームページ管理用パソコン等に適切なセキュリティ対策を実施する。
また、組織外から遠隔操作でホームページの管理・メンテナンスを実施する場合、安全なアクセスを確保する（アクセスする IP アドレス※¹³を制限し、パスワードは前記ルール①と同レベルとする等）。
- ・スマートフォン等のモバイルアプリを構築・運用する場合についてもホームページと同様の管理を行う。

【推奨】

○「脆弱性診断※¹⁴ サービス」を「新規構築や変更の都度」、「定期的」に実施する。特に個人情報を持つページおよびモバイルアプリについては、より高い頻度で「脆弱性診断サービス」を実施する。

※¹² Web ブラウザで Web サイトを閲覧するとき、通信が盗み見（盗聴）されないように、ブラウザとサーバ間の通信を暗号化できるようになっています。その通信の暗号化に使用されるのが、SSL あるいは TLS という技術です。

※¹³ インターネット等に接続されたパソコンや通信機器 1 台ごとに割り振られた識別番号のことです。個々のパソコンや通信機器の住所のようなものです。

※¹⁴ セキュリティ診断とも呼ばれています。システムやネットワーク等に脆弱性が存在しないか調査し、外部からの攻撃、個人情報を狙った内部犯行等のさまざまなセキュリティリスクを洗い出すサービスのことです。

(8) 情報廃棄時のルール

業務上不要になった顧客情報は、媒体に応じて適切な方法で処理します。

- ①顧客情報が記載された書類の廃棄は、シュレッダー等による裁断、焼却または溶解処理を行います。誤廃棄を防ぐため、顧客情報を含む書類はすぐにシュレッダーにかけず、廃棄箱に保管し、一定期間経過後、廃棄してください。
- ②業務用パソコン等、顧客情報を取り扱う機器類の廃棄は、「(7) 業務機器等に関するルール ⑤機器廃棄時のデータ削除」のとおり、ハードディスクの保存データを市販のデータ消去ソフト等により確実に消去し、もしくは、パソコン（ハードディスク）を物理的に破壊した上で、廃棄を行います。また、信頼できる専門業者に廃棄を依頼し、破壊前・破壊後の写真等、廃棄が確実になされた証明を取り付けてください。
- ③顧客情報が記録されているCD等の電子媒体の廃棄は、保存データ消去を確実に行った上で、シュレッダーやハサミなどで切れ込みを入れるなどの破壊処理（または破壊処理に準じた処理）を行います。

(9) SNS利用上のルール

SNSとは…

Social Networking Service の略称です。Facebook、Twitter、LINE 等、人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型の会員制のサービスを指します。

SNS等に誤って顧客情報を投稿・送信した場合、情報が拡散し、非常に広範囲な漏えいにつながってしまいます。また、サーバの所在を含め、セキュリティ対策の水準も不明であることが多く、適切な管理が極めて困難です。

お客さまとのやりとりを行うにあたり、SNSに顧客情報を投稿・送信することは禁止です。



Twitter 上で、不用意に顧客情報を含む内容を掲載してしまった。

(10) テレワークに関するルール

○テレワークを実施する場合は、社内規則等に次のような事項を含めてください。

- 個人情報、重要情報、業務利用機器を事務所外に持ち出したり、個人所有機器を業務に利用したりするときは、必要な社内手続きを経ること。
- 個人情報、重要情報、業務利用機器を事務所外に持ち出してテレワークに利用するときは、業務上必要最少限のものに限定するとともに、常時管理下に置き、車中等に放置しないものとする。
- テレワーク中に情報セキュリティに関する事故が発生した場合、直ちに所属保険会社に報告すること。
- テレワークで無線 LAN (Wi-Fi) を利用するとき、提供元が明確でない、または暗号化とパスワードの設定がされていない Wi-Fi には接続しないこと。また、暗号化方式は WPA 水準以上の使用を推奨し、できるだけランダムで長いパスワードを設定すること（旧来からある WEP 方式は、解読される危険性等が判明しており、安全ではない。）。
- テレワークで使用する業務利用機器には覗き見防止フィルターを使用して、情報が第三者に漏えいしないようにすること。また、テレワークをしている近くに第三者がいるときは、その場所から移動するなどの覗き見防止対策を行うこと。さらに、会議中や面談中に必要以上に大声になって個人情報や重要情報が第三者に漏えいすることのないように注意すること。
- テレワークのときに使用した、個人情報や重要情報の記載された書類を廃棄するときは、原則として代理店事務所での裁断破棄とすること。

(11) オンライン会議利用上のルール

オンラインによる会議や顧客面談の機会がある場合、招待を受けたときは送信元を確認し、主催するときは機能を活用して参加者の本人確認をしてください。

招待メールを受けて Web 会議アプリにより、外部とのオンライン会議や顧客とのオンライン面談を行う場合、メールの送信元を十分に確認してください。また、自ら主催して、オンラインによる会議や顧客面談を行う場合、会議参加者や顧客の本人確認として、パスワード設定機能、待機室（ロビー）での参加者確認機能、参加者の事前登録機能などを利用可能なときには、必要に応じて活用してください。※

※オンラインによる Web 会議がクラウドサービスを使って行われる場合、負荷分散のため海外のデータセンターが利用されることがあります。無料のクラウドサービスでは契約手続きが取られないために、データセンターが置かれた国によっては、政府が法に基づきデータを強制収容するリスクがあることに注意する必要があります。

（１２）生成 AI 利用上のルール

生成 AI は、業務効率化に貢献する可能性がある一方、その特性上、入力された情報が AI の学習に利用されたり、外部に漏えいしたりする重大なリスクを伴います。顧客情報および当社機密情報を保護するため、代理店は生成 AI サービスの利用にあたり、以下のルールを厳守し、全従業員に徹底しなければなりません。

①利用環境の確認と選択

生成 AI サービスは、その仕組みから「オープン型」と「クローズド型」に大別され、それぞれで取り扱う情報を厳密に定めています。（２０２６年６月時点）

	オープン型 (一般公開され、一般的に個人向けのサービスが多い)	クローズド型 (専用環境が用いられ、一般に企業向けのサービスが多い)
定義	インターネットを介して不特定多数に提供されるサービス Web ブラウザやアプリから手軽に利用可能	自社専用のクラウド領域やサーバ内に環境を構築、または企業向けライセンス契約を結んだ形態
代表例	Gemini (個人用)、ChatGPT (無料版) 等	Gemini Enterprise (Google Workspace)、Azure OpenAI Service 等
メリット	常に最新のモデルを無料で（または低価格で）即座に利用できる	自社でセキュリティを完全に制御できる。入力情報が AI の学習に使われず、機密性が保たれる
リスク	入力情報が AI の学習データとして再利用される恐れがある セキュリティ設定の自由度が低い	導入にはライセンス契約やシステム構築のコスト・期間が必要
データの扱い	学習※に利用される可能性がある（オプトアウト設定等が必要）	契約により学習※への利用が禁止されている
利用上の注意	公開情報のみ入力可（顧客情報・機密情報は厳禁）	顧客情報、機密情報の入力が可能 「入力情報が AI 学習に利用されない」ことを契約で保証する必要がある 導入・利用には当社への外部委託申請が必須

※AI がより賢く、新しい知識を得るために、入力されたデータを使って自分自身のプログラム（モデル）を更新することを指します。

通常、AI は開発段階で膨大なデータを学習していますが、一部のサービス（オープン型）では、利用者が入力したプロンプト（質問内容）やデータも、将来の AI の性能向上のための「学習材料」として利用することがあります。例えば、AI に入力した「A 様の契約内容」を AI が学習してしまうと、全く別の第三者が AI に質問した際に、その A 様の契約情報が回答として出力されてしまう可能性があります。

② 入力情報の適切な管理（入力厳禁情報）

たとえクローズド型の AI であっても、以下の極めて機微な情報は、いかなる場合も入力してはなりません。

- ・センシティブ情報（人種、信条、病歴、犯罪の経歴など）
- ・マイナンバー、クレジットカード番号
- ・インサイダー情報、秘密保持契約（NDA）を締結している案件に関する情報
- ・その他、漏えいした場合にお客さまや代理店に重大な損害を与える可能性のある情報

③ 出力情報の検証と利用

生成 AI が生成した回答（出力情報）は、必ずしも正確ではありません。以下の点に留意し、慎重に扱ってください。

内容の検証	事実と異なる情報（ハルシネーション）が含まれる可能性があるため、必ず信頼できる情報源（公式な商品資料など）と照合し、内容が正確であることを確認してください。
著作権侵害のリスク	生成された文章や画像が、既存の著作物と類似していないか入念に確認してください。
顧客への直接利用の禁止	生成された回答を、人間による最終確認なしに直接お客さまに提供することは禁止します。誤った情報や不適切な表現が含まれるリスクがあります。

④ 代理店の責任と報告義務

生成 AI サービスの利用は、すべて代理店自身の責任において行われるものです。万が一、AI の利用に起因して個人情報の漏えいやセキュリティに関する問題が発生した場合、またはそのおそれがある場合は、速やかに AI の利用を停止し、当社までご報告ください。

⑤ クローズド型生成 AI の導入における当社への報告（外部委託の申請）

代理店が自社の業務システムとしてクローズド型の生成 AI サービスを導入し、そこに顧客情報を入力する場合は、当該サービス提供者に対する「外部委託」に該当します。

導入にあたっては、事前に十分なセキュリティ水準を満たしているかを確認し、当社所定の外部委託申請を行う必要があります。

※確認すべきセキュリティ水準や申請のポイントについては、「⑦ 委託先の監督（P.68）」を参照してください。

【参考】 募集活動における利用ルール

生成 AI は、情報収集や資料作成のたたき台として活用できる一方、募集活動におけるその利用には、保険業法をはじめとする各種法令を遵守し、お客さまの誤解を招かないよう、特に慎重な取扱いが求められます。上記①～⑤のルールに加え、募集活動に際しては以下の点を厳守してください。

a. 募集資料としての直接利用の禁止

生成 AI が作成した文章やデータを、内容の正確性に関する検証や、代理店内で定める承認プロセスを経ずに、そのまま募集資料（提案書、比較表、顧客への説明資料、メール文面等）として使用してはなりません。AI の生成物は、あくまで社内向けの「下書き」または「たたき台」としてのみ利用可能です。

b. 不正確・不適切な表現の排除

生成 AI の出力には、事実と異なる情報（ハルシネーション）や、古くなった情報、誤解を招く表現が含まれる可能性があります。特に、以下の情報については、必ず公的な情報や当社の公式な商品資料・マニュアル等と照合し、完全な正確性を確認する義務を負います。

- ・保険商品の内容（保障内容、保険料、解約返戻金、配当金など）
- ・法令、税制、社会保険制度に関する記述

c. 断定的判断の提供・比較推奨の禁止

生成 AI が生成した「この保険が一番良い」「将来必ず有利になる」といった断定的な判断や、客観的事実に基づかない比較・推奨表現を、そのままお客さまに提示・説明することは、保険業法で禁じられる不適切な行為に該当するため、禁止します。

d. 最終的な説明責任

募集活動におけるお客さまへの説明および提供する情報の最終的な責任は、AI ではなく、すべて募集人自身が負うことを改めて認識してください。

7 委託先の監督

ポイント

- 当社委託業務の範囲内で顧客情報の取扱いを含む業務を外部に委託する場合は（当社委託業務を遂行するに当たりクラウドサービスや生成 AI 等の第三者が提供するサービスを利用して顧客情報を取扱う場合を含む）、あらかじめ当社の承諾を得る必要があります。
- 委託先において顧客情報の不適切な取扱いが行われないよう、委託先の選定や監督を行わなければなりません。

▶ 個人情報保護法 第25条

顧客情報の取扱いを、当社の承諾なく第三者に委託することはできません。

また、委託先において顧客情報の不適切な取扱いが行われないよう、「委託先の選定基準の策定」、「委託先の監督」および「委託契約書の締結」を行わなければなりません。

（１）委託先の選定基準の策定・選定

代理店は、次の事項を委託先選定の基準として定め、当該基準に従って委託先を選定しなければなりません。委託先の選定基準を盛り込んだ「代理店外部委託先チェックシート 兼 報告書」（☞資料18参照）を使用して、委託の適否を判断してください。

【委託に際して確認すべき主な事項】

- ①委託先における個人データの安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備状況
- ②委託先における個人データの安全管理に係る実施体制の整備状況
- ③実績等に基づく委託先の個人データの安全管理上の信用度
- ④委託先の経営の健全性
- ⑤反社会的勢力との関係の有無
- ⑥委託先における個人データを扱う者の氏名・役職の確認
- ⑦業務遂行に際しての従業者への教育
- ⑧（再委託を行う場合）再委託先における措置の確認
- ⑨委託業務に伴う海外へのデータ移転の有無およびその内容

（２）保険会社への事前報告

委託先の業務内容に応じて、「代理店外部委託先チェックシート 兼 報告書」（☞資料18参照）を当社に提出し、事前報告を行います。詳細についてはP.68「（５）外部委託先の報告手続き」を参照してください。

（３）委託先の監督

①委託先の選定基準に定められた事項の遵守状況の確認

代理店は、委託契約後に委託先選定の基準に定められた事項の委託先における遵守状況を定期的または随時に確認・点検するとともに、委託先が当該基準を満たしていない場合は、委託先が当該基準を満たすよう監督しなければなりません。

②安全管理措置の遵守状況に関する監督

委託契約に基づき、定期的または随時に委託先における委託契約上の安全管理措置の遵守状況を確認するとともに、当該契約内容が遵守されていない場合には、委託先が当該契約内容を遵守するよう監督しなければなりません。

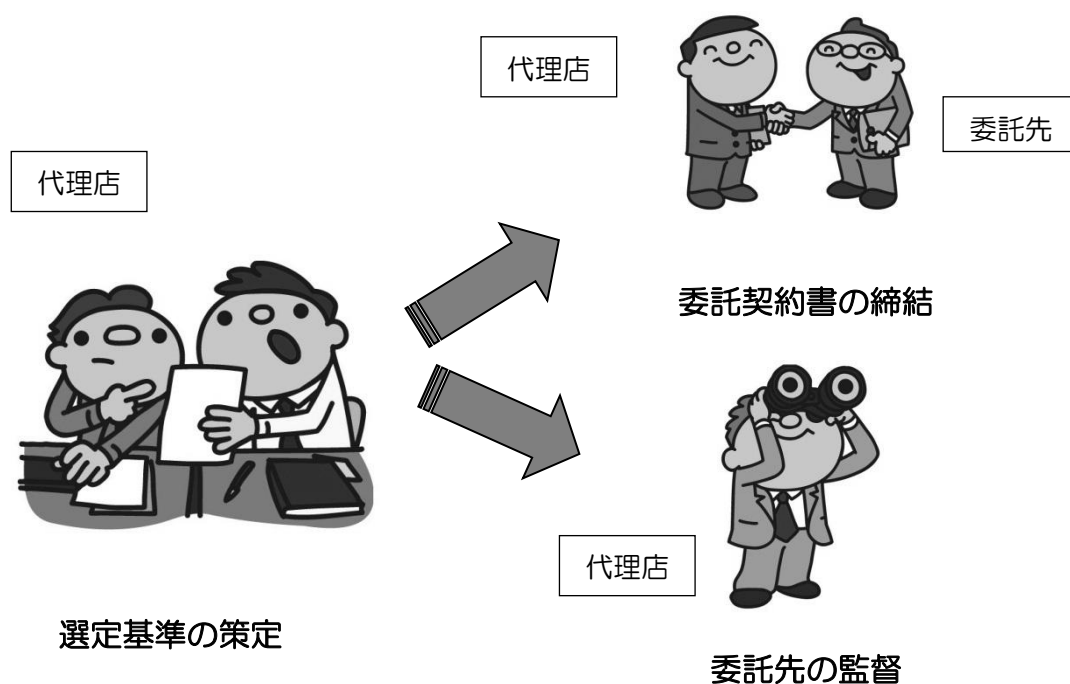
※上記①、②とも、「代理店外部委託先チェックシート 兼 報告書」（☛資料１８参照）を使用して、確認・監督を行ってください。

（４）委託契約書の締結

代理店は、委託先と締結する委託契約書等（覚書・念書を含む）に、次の安全管理に関する事項を盛り込まなければなりません。（☛資料１９、資料２０参照）

- ①委託者の監督・監査・報告徴収に関する権限
- ②委託先の個人データの漏えい、盗用、改ざんおよび目的外利用の禁止
- ③再委託における条件
- ④漏えい事案等が発生した際の委託先の責任
- ⑤安全管理に関する事項の見直し
- ⑥秘密保持に関する条項

※⑥秘密保持に関する条項は、別途「秘密保持誓約書」（☛資料２１参照）を取り付けることも可



(5) 外部委託先の報告手続き

当社委託業務の範囲内で顧客情報の取扱いを含む業務を外部に委託する場合は、事前に当社への報告が必要です。

①【報告の対象等】

(ア) 報告が必要な委託契約等

下表の6種類の業務の委託は、当社への報告対象となります。

	業務内容
1	印刷・帳票作成・発送
2	コールセンター運営
3	データ処理
4	システム開発・管理・運用・利用許諾・オンラインストレージ等のクラウドサービスの利用等
5	計上処理等契約管理
6	上記1～5以外、または下記(イ)報告対象外の委託契約等に該当しない委託契約

(イ) 報告対象外の委託契約等

次の業務は、当社への報告が不要です。

a. 信書の送付業務、運送約款にもとづく運送業務

b. 倉庫約款にもとづく倉庫保管業務

c. 以下の条件を充足する文書廃棄業務

1) 安全管理措置等をホームページ等で公表し、信頼性を確認することができる業者である。

2) 廃棄証明書等を提出できる業者である。

3) 散逸を防止する方法で搬送している業者である。

d. 募集関連行為

※詳細は、「保険募集コンプライアンスマニュアル」を参照してください。

e. 弁護士等の専門職業人に対する委任

f. 電子メール、電子メールに付随のサービス（カレンダー等）の利用または通信事業会社等が提供する携帯電話に係る電話帳等のバックアップサービス

なお、物品の購入、賃借、売却、労働者派遣などの業務は委託契約に該当しません。

②【委託契約締結～終了の手順】

(ア) 委託先の是非検討等

合理性等の観点から委託を行うことの是非を検討のうえ、委託業務を決定します。

(●P.66 委託先の監督(1) 委託先の選定基準の策定・選定 参照)

(イ) 委託先の選定

適正なプロセスを経て、委託先選定基準に適合した委託先を選定します。

(●P.66 委託先の監督(1) 委託先の選定基準の策定・選定 参照)

委託先の選定等に関するチェック項目は、「代理店外部委託先チェックシート 兼 報告書」(●資料18)を参照してください。

(ウ) 委託先の管理体制の整備

委託先の管理体制の整備等に関するチェック項目は、「代理店外部委託先チェックシート 兼 報告書」

(●資料18)を参照してください。

(エ) 委託契約書の起案・委託先との交渉

委託契約の締結においては当社作成のひな型の使用を推奨します。(●資料19、資料20参照)

(オ) 当社への報告・委託契約の締結

委託先と委託契約書等（覚書・念書を含む）を締結する場合は、安全管理に関する事項を盛り込む必要があります。P.67「(4) 委託契約書の締結」を参考に適切性を検証します。

なお、クラウドサービスの利用を行う場合で、委託契約書の締結が困難な場合は、約款等の保管で代替します。

【当社への報告～委託契約の締結までのフロー】

- a. 代理店は、「代理店外部委託先チェックシート 兼 報告書」（●資料18参照）を当社の担当営業店にファイルで提出します。
- b. 営業店は、代理店から提出された報告書の内容を確認したうえで本社に報告します。
- c. 本社は、営業店からの報告内容を確認し、報告の受理・不受理を営業店長に通知します。
- d. 営業店は、報告が受理された場合、代理店に委託契約の締結を指示します。

(カ) 委託先の管理と委託終了時の手続き

a. 委託先の管理

・委託事故の報告

委託先が委託業務で事故を起こした場合は、保険会社へ連絡してください。

・安全管理措置の遵守状況に関する監督

代理店は、委託契約に基づき、定期的または随時に委託先における委託契約上の安全管理措置の遵守状況を確認するとともに、当該契約内容が遵守されていない場合は、遵守がなされるよう監督しなければなりません。（●P.66参照）

次の例を参考に、委託業務に応じた定期・随時点検を行ってください。

(実施例)

【実施者】	代理店店主または保険部門責任者
【実施頻度】	リスクに応じて1年に1回、四半期に1回、または事故発生時に随時行うなど
【実施時期】	代理店点検時に、同時に行うなど
【使用帳票】	「代理店外部委託先チェックシート 兼 報告書」 （※当社への提出は不要です。）

b. 委託契約の終了

- ・代理店は、「代理店外部委託等終了時チェックシート 兼 報告書」（●資料22参照）を担当営業店にファイルで提出します。
- ・委託契約を終了する場合には、委託先から預託した顧客情報（書籍・データ・電子媒体その他複製物を含む）をすべて回収（または消去）します。

(キ) 生成AIサービスを外部委託先として利用（導入）する場合の確認ポイント

代理店が生成AIサービス（クローズド型）を導入し、顧客情報や機密情報を入力する場合、サービス提供者（ベンダー）は実質的に情報の取扱委託先となります。利用報告を行う前に、当該サービスが以下のセキュリティ水準および要件を満たしているか、利用規約や契約書等で必ず確認してください。

✓	入力データの保護	入力したデータが、AIモデルの学習（再学習）に利用されないことが明確に規定されているか。（オプトアウトの確約等）
✓	セキュリティ水準	・通信経路および保存されるデータが暗号化されているか。 ・アクセス制御（多要素認証やIPアドレス制限など）機能が備わっているか。 ・不正アクセス等のサイバー攻撃に対する防御策が講じられているか。
✓	データの保管場所と廃	・データセンター（サーバ）が日本国内に存在しているか。または、

	棄	十分な個人情報保護制度を有する国に限定されているか。 ・サービスの利用終了後（契約解除時等）に、入力したデータが確実に消去・破棄されることが規定されているか。
✓	利用申請（当社への報告）	上記を満たすサービスを選定した上で、当社所定の「代理店外部委託先チェックシート 兼 報告書」に必要事項（利用するAIサービス名、データ取扱いの仕様、セキュリティ対策状況など）を記入し、事前に当社へ報告してください。

ポイント

- 万一、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、代理店は迅速に漏えいの拡大防止などの措置をとるとともに、保険会社に直ちに報告しなければなりません。
- 保険会社への報告にあたっては、事後の対応を迅速に行うため「顧客情報漏えい事案等発生報告書」等を使用します。
- 「漏えい事案等」とは、代理店業務に関する顧客情報の盗難、紛失、誤送付・誤送信、誤シュレッダーをはじめとする誤廃棄、およびその恐れがある場合をいいます。

(1) 保険会社への報告

- ①代理店において、顧客情報の漏えい事案等^(注1)が発生した場合には、代理店は迅速に漏えいの拡大防止等に必要な措置^(注2)をとるとともに、保険会社に直ちに（当日中に。保険会社の休業日・営業時間外の場合は最も早い営業日・営業時間に）報告しなければなりません。

（注1）顧客情報が記載・収録された帳票やパソコン、電子媒体（CD、DVD等）の盗難または紛失、郵便物の誤送付、電子メールやファックスの誤送信、誤廃棄等の事故をいいます。

（注2）「紛失時チェックシート」（●資料29ひまわり掲示板参照）に基づく徹底的な紛失物の搜索や誤送付、誤送信した帳票等の回収等をいいます。

また、委託先における漏えい事案等も同様に報告しなければなりません。

- ②保険会社への報告には、「顧客情報漏えい事案等発生報告書」（●資料23ひまわり掲示板参照）等を使用します。
- ③代理店は、漏えい事案等が発生した場合は、保険会社の指示に従って、二次被害の防止に努めなければなりません。
- ④情報漏えい等のケースが盗難や従業員の故意・悪意による情報の流出等の場合は、警察等の関係機関への通報・被害届出等も行わなければなりません。

(2) お客さま等への対応

代理店は保険会社の指示に従い、お客さま等（情報が漏れたご本人）への情報漏えいの通知・事情説明・謝罪などを行う必要があります。また、誤送付先や誤送信先への謝罪も必要です。

(3) 監督官庁への報告

当社は、代理店から顧客情報漏えい等事案等の報告があった場合には、事実を確認のうえ、管轄する監督官庁へ報告することがあります。

(4) 代理店への処分

代理店顧客情報取扱規程および本マニュアルに基づいた顧客情報管理、従業員の指導監督状況等につき代理店に不備があると認められる場合には、当社が別に定める基準に照らして、処分することがあります。

ポイント

- お客さまから、保有個人データの開示、内容の訂正・追加・削除、利用停止・消去、第三者提供の停止を求められた場合は、保険会社に取りつがなければなりません。
- 一般的な契約内容照会については、通常どおり対応します。
ただし、必ず照会者が契約者本人であることの確認を行ってから対応します。

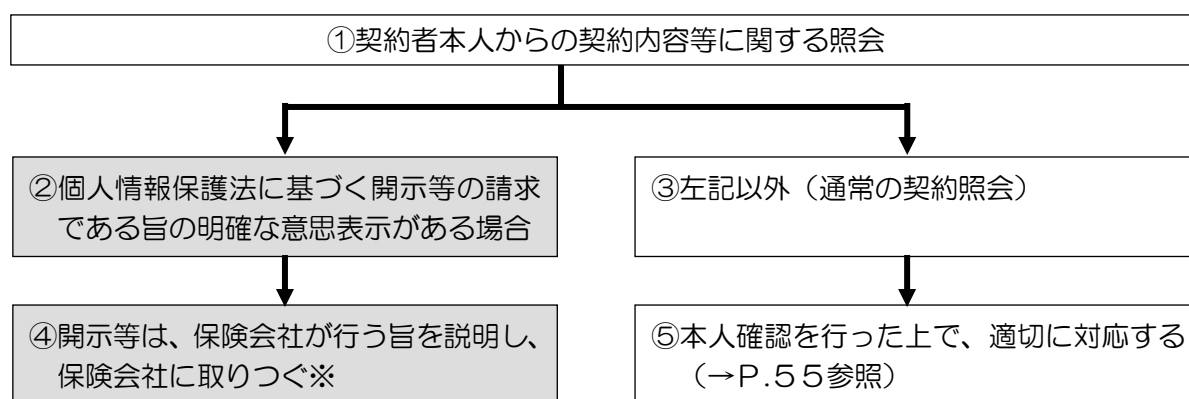
個人情報保護法では、自らの個人データに関し、次の請求（以下、「開示等」）を、本人が、個人情報取扱事業者に対して行うことを認めています。

- （１）保有個人データの利用目的の通知
- （２）保有個人データの開示または第三者提供記録の開示
- （３）保有個人データの内容の訂正、追加または削除
- （４）保有個人データの利用の停止または消去（同意のない目的外利用、不正な取得または同意のない第三者提供を理由とする利用の停止、消去または第三者への提供の停止、利用する必要がなくなった場合、重大な漏えい事案の発生、本人の権利または正当な利益が害されるおそれがある場合）

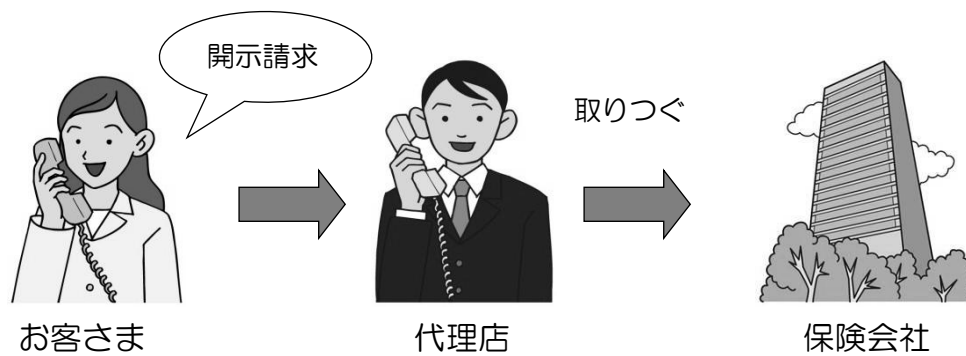
本人からの開示等の請求に関し、個人情報取扱事業者は、その求めを受け付ける方法を定めることができ、その場合において、本人は、当該方法に従って開示等の請求を行う必要があります。

（１）従来の契約照会等と開示等請求への対応

本人からの個人情報保護法に基づく開示等請求に関しては、保険会社に取りつぎ保険会社の指示に従います。それ以外の「一般的な契約照会」の場合は、適正に本人確認を行ったうえで、通常どおり代理店で対応します。



※担当営業店にご連絡のうえ、その指示に従ってください。



■個人情報取扱事業者である代理店に対する開示等請求について

本人から、個人情報取扱事業者である代理店に対し、代理店独自の保有個人データ（保険会社が委託した業務に係る個人データ以外のデータ）に関して、個人情報保護法に基づく開示等請求が行われた場合、代理店自らが個人情報保護法に基づき対応しなければなりません。

10 代理店廃業時等の顧客情報の取扱い

ポイント

- 代理店廃業時等には、契約者にその旨をご案内するとともに、当社の指示に従い、顧客情報を返却または廃棄・消去しなければなりません。
- 3者間スキームの被統括代理店が廃業する場合も、当社が回収を行います。

(1) 代理店廃業時における個人情報の取扱い

- 廃業する代理店は、当社から提供を受けた顧客情報が記載・収録された帳票や電子媒体（CDDVD等）を、返却または廃棄・消去等をする必要があります。
【注意】保管期限内のものだけでなく、古いものが保管されていないか確認してください。
提供した帳票のデータをもとに、利用・加工・作成したもの（顧客一覧・設計書等）を含みます。特にパソコン内で保管しているものは注意してください。
- 廃業する代理店は、廃業後も顧客情報を正当な理由なく他に漏らしてはなりません。

(2) 新取扱代理店の選定と個人情報の提供

- 代理店が廃業（委託契約の解除を含みます。）した場合、当社は当該代理店の取扱契約の保全等を目的に、新たな取扱代理店を選定し、新取扱代理店に対して顧客情報を提供します。
- 廃業する代理店は、当社に確認のうえ、取扱代理店の変更にあたり、保険契約者に対し、次の事項を文書等で連絡します。

- ①現在の取扱代理店と当社の委託関係が終了したため、新たな取扱代理店を推奨すること。
- ②契約者が新取扱代理店以外の代理店を希望する場合は、一定期間（2週間程度）内に当社宛に連絡すること。

※新取扱代理店による契約者への連絡は、上記②の期間が経過した後とします。

- 新取扱代理店に提供された顧客情報は、当社が新取扱代理店に取扱いを委託した情報であるため、新取扱代理店は当社の利用目的の範囲内でのみ利用することとなります。

注意！

■退職する役員・使用人が取扱った顧客情報の取扱い

○代理店の従業者が退職する場合、代理店は、次の措置を講じる必要があります。

- ①退職する従業者が所持する顧客情報が記載・収録された帳票や電子媒体（CDDVD等）を返却させること。
- ②退職する従業者が、退職後も顧客情報を正当な理由なく他に漏らすことのないよう適切な措置を講じること。

（注）例えば、退職時に誓約書などの取り交わしなどによって、上記の守秘義務を課すといった対策をとります。（●資料13 ひまわり掲示板参照）

ポイント

- 保険代理店業務において、個人情報を取り扱うにあたっては、個人情報保護に関する考え方および方針に関する宣言（個人情報保護の基本方針）、いわゆるプライバシーポリシーを策定し、公表しなければなりません。
- 当社では、プライバシーポリシーのひな型をひまわり掲示板に用意していますのでご活用ください。

（１）プライバシーポリシーの策定

ひな型を参考に策定願います。なお、プライバシーポリシーには、次の項目をすべて記載しなければなりません。（☛資料24～27参照）

＜プライバシーポリシーの記載事項＞

- ①代理店の名称、住所、代表者の氏名
- ②関係法令等を遵守することの宣言
- ③取得する個人情報の利用目的
- ④すべての保有個人データの利用目的
- ⑤目的外に利用しないことの宣言
- ⑥個人情報の利用目的の通知・公表等の手続きについての分かりやすい説明
- ⑦個人データの安全管理に係る宣言・基本方針、安全管理措置のために講じた措置
- ⑧基本方針の継続的改善の宣言
- ⑨苦情の対応に適切に取り組むことの宣言
- ⑩個人情報の取扱いおよび安全管理措置に関する質問および苦情の対応窓口
- ⑪センシティブ情報の取扱い
- ⑫第三者提供時・受領時の確認・記録・保管義務

※代理店独自の保有個人データ（保険会社の委託業務に係わる個人データ以外のもの）がある場合には、その手続き等について記載する必要があります。

（２）プライバシーポリシーの公表

策定したプライバシーポリシーを、次のいずれかの方法（組み合わせ可）で公表します。
また、適宜見直し、必要に応じて改定する必要があります。

- ①ホームページへの掲載
- ②ポスター等を作成し、代理店事務所等の見やすい場所に掲示※
- ③チラシ等を作成し、代理店事務所内（窓口等）に備え付け※ など

なお、ホームページにアクセスできないお客さまもいらっしゃいますので、上記②または③のいずれかの方法は必ず実施してください。

※複数の出先がある場合は、各出先の事業所ごとに掲示・備付けしてください。

(3) 必要に応じたプライバシーポリシーの見直し

策定したプライバシーポリシーは適宜見直し、必要に応じて改定する必要があります。



注意！

当社では、代理店の形態（専属・乗合、専業・兼業）別に4種類のプライバシーポリシーのひな型を用意しています。代理店の顧客情報の取扱状況に応じて、適用となるひな型が異なりますので、ご注意ください。（ひな型はひまわり掲示板に掲載しています。）

専属・専業 代理店用	当社の代理店として取り扱う顧客情報を、当社の保険業務のみに使用している場合のひな型 （専属・専業代理店用プライバシーポリシーひな型 資料24参照）
乗合・専業 代理店用	お客さまに、他の保険会社の商品案内などを行う場合に使用するひな型 （乗合・専業代理店用プライバシーポリシーひな型 資料25参照）
専属・兼業 代理店用	当社の代理店として取り扱う顧客情報を、兼営する他の業務にも使用している場合のひな型 （専属・兼業代理店用プライバシーポリシーひな型 資料26参照）
乗合・兼業 代理店用	上記の複合ひな型 （乗合・兼業代理店用プライバシーポリシーひな型 資料27参照）

代理店独自の保有個人データがある場合は、当該保有個人データにかかる開示等請求の手續等について記載する必要があります。

顧客情報漏えい事例と再発防止策

ポイント

- 当社代理店でも顧客情報漏えい事故が発生しており、中にはセンシティブ情報の被害も発生しています。
- 車上荒らし・置き引きを防止するために、顧客情報は常時携帯してください。
- Winny（ウィニー）等のファイル共有ソフトは、業務用パソコンに絶対にインストールしてはいけません。
- 不審なメールの添付ファイルや URL を絶対にクリックしてはいけません。

(1) 漏えい事故事例と再発防止策

事例1 盗難・車上荒らし

食事をするために、駐車場に車を止め、営業用カバンを車の助手席に置き、ドアを施錠して車から離れた。15分ほどして車に戻ったところ、後部座席の窓ガラスが割られ、助手席の足元に置いてあった営業用カバンが盗まれていた。カバンには保険設計書が入っていた。

⇒事務所外に持ち出す顧客情報は、当日必要なものに限定し、車を離れる際には、絶対に車内放置せず、常時携帯するよう代理店内での意識付けを徹底する必要があります。施錠し、車両を離れる時間が数分間といった短時間であっても、車上荒らしに遭っています。車上荒らしと車両盗難の件数は、年間11万件近く（警察庁「平成25年度の犯罪情勢」より）に達しており、自分だけは大丈夫といった油断は禁物です。

事例2 書類の紛失

保険契約申込書一式を紛失した。代理店事務所の机・ロッカー内等をくまなく探したが、発見されなかった。当該代理店では書類の受け渡しの記録はしていたが、紛失場所を特定できなかった。

⇒顧客情報が記載された帳票は、代理店事務所内の所定の場所に保管するようにしましょう。また、計上に必要な書類は、すみやかに営業店に提出し、事務所内に長期滞留させないことが有効です。

事例3 誤送付（混入）

A社あての書類とB社あての書類を同時期に作成したが、A社あての書類をB社に、B社あての書類をA社にそれぞれ送付してしまった。

⇒複数のお客さまの作業を同時に行うと、混入のリスクが高まります。机上の整理整頓を行いましょう。また個別に事務処理を行うことで混入事故を防ぎましょう。

事例4 F A X誤送信

時間的に余裕がない状況下で慌てており、F A X送信時に番号を押し間違えたために、顧客情報が記載された書類が第三者に送信されてしまった。

⇒F A X番号の短縮登録や、ディスプレイナンバーの再確認等を徹底しましょう。引き続きF A X送信時のルールの励行をお願いします。またF A Xを送信する時は、意識的に落ち着いた状況で複数人で確認の上、確実な送信を行うようにしてください。慌てることはミスにつながります。

事例5 口頭による漏えい

保険契約の保険料が未収納になっていることを契約者に伝えて対応を依頼しようとしたが、契約者本人が不在だったので、契約者の親族（親や兄弟）に、契約者本人への伝言を依頼したところ、契約者本人から個人情報の漏えいであるというクレームが入った。

⇒たとえば契約者本人だけではなく、親族とも既知の仲であったとしても、またその親族の紹介で保険契約を成約できた場合であっても、契約者本人の情報を親族に伝えることは個人情報の漏えいに当たります。親族の側から用件などを尋ねられると、つい口が滑りかねませんが、聞かれても契約情報については答えないようにしましょう。また、募集時に既契約者の名前を挙げて「〇〇さんも加入している」というセールストークを行うのも個人情報の漏えいにあたるので注意してください。口頭による漏えいは、当社代理店の事故事案としては発生割合が高い事故類型ですので気をつけてください。

(2) 大量漏えいの事例

①パソコンのウイルス感染による大量漏えい事例

2007年7月	代理店のパソコンが、ウイルスに感染し、当社の顧客情報50件以上、当社の嘱託医情報2,900件以上が流出
2010年6月	代理店が廃棄したパソコンに保存されていた自動車保険申込書等のPDFファイルが、ネットワーク上に流出（損保社事案）
2011年4月	退職した社員の自宅パソコンから、損保社の約4,000件の顧客情報が流出
2012年2月	自宅で作業を行うため、顧客データを持ち帰り、パソコンに保管していたところ、ウイルス感染し、ファイル共有ソフト「Share(シェア)」を通じてネットワーク上に顧客情報が流出。
2022年8月	代理店のサーバーがランサムウェアに感染し、保険の契約に関する個人情報が流出した可能性があります。

- 業務で使用するパソコンには、「Winny」「Share」「Lime Wire」「Cabos」等のファイル共有ソフトの導入は禁止です。
- 自身では「Winny」「Share」「Lime Wire」「Cabos」等を利用していなくても、ご家族がインストールしている場合があります。
- ネット上では、毎日新しいウイルスが発生しており、セキュリティ対策ソフトで検出できないウイルスもあるため、セキュリティ対策ソフトの導入だけでは万全とはいえません。

【漏えい防止ルールの再徹底】

ウイルスに感染すると、パソコン内のすべてのデータが流出する恐れがあり、また、一度流出した情報をネット上から回収および削除することは不可能です。

このため、情報漏えいが発生しないよう次のルールを徹底してください。

- ・業務用パソコンに、セキュリティ対策ソフト（ウイルスバスター、ノートン等）を導入し、定期的にパターンファイル等を更新する。
 - ・業務用パソコンに、ファイル共有ソフトをインストールしない。
- （注）業務用パソコンをご家族の方が使用される場合は、ご家族へも徹底願います。



②車上荒らしによる大量漏えい事例（損保代理店事案）



- ・契約手続きのため、契約者宅を訪問。手続きは短時間で済むものと考え、エンジンをかけたまま玄関先に駐車し、営業用カバンを座席に置いたまま車を離れ、車上荒らしにあった。
- ・営業用カバンには、集金した保険料、保険申込書等のほか、全保有契約が記載された「お客さまリスト」が入っていた。
- ・顧客情報の漏えい件数は、大量な件数であった。
- ・財務局に不祥事件として届け出るとともに、金融庁および国土交通省に対して報告を行った。
- ・二次被害防止の観点から、ニュース・リリースを行った。
- ・本件については、顧客情報漏えい事故にかかる代理店措置ルールに従って、厳格な処分（委託解除）を適用した。

- 車上荒らしについては、施錠していても窓を割られたり、車内に隠したつもりでも持ち去られている事例が数多く報告されています。事務所外持ち出し時のルール（P.52参照）の遵守を徹底してください。
- 持ち出す顧客情報を必要最小限に止め、常時携行を意識して励行していれば、このような大事にはいたらずに済んだと思われます。

保険金・給付金請求対応

ポイント

- 保険金・給付金の請求に関する情報は、お客さまのプライバシーに関わる情報や、センシティブ情報などが含まれていることから、取扱いには十分に注意する必要があります。
- 医療機関などの第三者にお客さまの個人情報を伝えることについて、お客さまの同意を得る必要があります。
- 保険金・給付金請求対応時における個人情報の取扱いは、お客さまの円滑な保険金請求の基盤となる重要な事項であると認識していただき、お客さまに高品質のサービスを提供できるようご協力をお願いします。

(1) 保険金・給付金等のご請求に際しての対応と同意の取付け

①代理店から当社への連絡

お客さまからの「保険金・給付金等の請求申し出」を受付けた場合は、当社営業サポートセンター（以下、ESC）に連絡します。

※「保険金・給付金等の請求申し出」（以下、申し出）を受付けることは、センシティブ情報を取得することになります。お客さまから申し出があった場合は、お客さまのご意向を確認し、カスタマーセンター（CC）で受け付けることもご案内します。代理店で申し出を受付けた場合は、「保険金受付・連絡メモ」へ正確に記載し、ESCに必ず連絡してください。「保険金受付・連絡メモ」は、センシティブ情報を含む個人情報のため、保管やFAXは厳禁です。ESCへ電話連絡後、確実に破棄してください。

営業サポートセンター既契約窓口（代理店専用）

0120-310-614

営業時間

月～金 午前 9時～午後6時

土 午前10時～午後6時

（日祝日、12月31日から1月3日までは休業）

カスタマーセンター（お客さま専用）

0120-528-170

営業時間

月～金 午前9時～午後6時

土 午前9時～午後5時

（日祝日、12月31日から1月3日までは休業）

②お客さまからの同意取付け

代理店において保険金・給付金等のご請求手続きを支援いただく際は、お客さま（被保険者および保険金・給付金の「請求権者」をいいます。以下同じ）から、以下A～Cに記載の事項について同意をいただく必要があります。契約内容に応じ、AおよびB、あるいはA～Cの範囲すべてに同意をいただけてください。

（ア）個人情報の取扱いについての同意

「保険金・給付金等請求書」の裏面に記載の個人情報の取扱いについて、お客さまに説明のうえ、自署、押印をいただけてください。

（イ）医療機関・公的機関あての確認を行うことの同意

治療の経過・内容、障害の状態、事故の状況などについて、保険金や給付金などの支払可否の検討に必要な事実確認を目的として、当社が医療機関・公的機関等へ医療情報等を取得することに対して、

お客さまから同意をいただく必要があります。

「同意書」上の「事実の確認」に関する記載内容について、お客さまに説明のうえ、自署・押印をいただってください。

(ウ) 法人が保険金・給付金を受け取ることの同意

受取人が「法人」である場合、その保険金・給付金を福利厚生目的で従業員等に還元するために法人が受領することについて、お客さま（ご遺族または被保険者）の同意をいただく必要があります。「同意書」上の「保険金・給付金などの受取人が法人の場合」に関する記載内容について、お客さまに説明のうえ、お客さまに自署・押印いただってください。

③お客さまから同意いただけない場合の対応

個人情報の取扱いに関する同意をはじめ、上記A～Cについての同意が得られない場合は、担当営業店にご連絡ください。当社が直接、お客さま対応いたします。

④事実確認が必要な場合の協力のお願い

前記②で説明のとおり、治療の経過・内容、障がいの状態、事故の状況などについて、医療機関・公的機関等へ事実確認を実施する場合があります。その場合には、支払いの可否判断および内容決定までに、1か月程度(内容によってはそれ以上)の期間を要する場合があります。時間をいただくことがあることをお客さま（請求権者）へ説明してください。

※事実確認の実施にあたりましては、当社からお客さまへ連絡いたします。

(2) その他留意点

①お客さま対応に際しての留意点

ご請求内容の詳細は、センシティブ情報にあたり、当社から代理店にお伝えすることができない場合があります。その場合は、お客さまから代理店にお問い合わせがあった場合でも、当社からお客さまに直接回答させていただくことがあります。

②請求書類の当社あて提出

お客さまの要望により、請求書類をお預かりした場合、保険金・給付金等請求書「取扱者受付日欄」へ受付日の記入と押印後、営業店を経由せず、当日中に「保険金サービス部行」の返信用封筒でポストに投函してください。

③書類の廃棄

個人情報が含まれる帳票や書類を廃棄する場合は、必ずシュレッダーなどで裁断してください。

④その他

その他、ご不明の点がございましたら、担当営業店にお問い合わせください。

顧客情報取扱いQ & A

1. 個人情報、個人データに関するQ & A

Question	Answer	参照ページ
保険業務に使用する携帯電話や手帳等の中の契約者の電話番号は、代理店の個人データとなりますか？	保険業務に使用する携帯電話や手帳等に、登録・記録されている契約者の電話番号は、代理店における個人データと判断されます。	P.13

2. 利用目的の特定、通知・公表・明示に関するQ & A

Question	Answer	参照ページ
当社の代理店のほかに、他生保の代理店も行っています。代理店独自の利用目的を特定する必要がありますか？	「乗合代理店」に該当しますので、他生保に契約しているお客さまの情報を利用して、当社の商品等をご案内する場合には、代理店として独自の利用目的を定める必要があります。	P.21
損保取扱いがメインの代理店ですが、損保社の自動車保険のお客さまの契約情報を利用して当社の設計書を作成して提案することはできますか？	代理店のプライバシーポリシーに生保のご提案に利用する旨の記載があることが前提です。	P.21
保険代理店業とともに携帯電話販売業を営んでいます。携帯電話申込書にある生年月日データを利用して生命保険のおすすめDMを発送したいと思います。どんな手続きが必要ですか？	携帯電話販売業で取得した個人情報を、保険のご提案をするために利用する旨を通知または公表および明示しておく必要があります。携帯電話申込書を受領する際に明示していない場合は、あらためて事前にお客さまから原則として書面で同意を得る必要があります。	P.22

3. 第三者提供に関するQ & A

Question	Answer	参照ページ
代理店業務の合理化のために、外部業者に代理店内務事務の委託を行うことにしましたが、顧客情報を提供するにあたり、顧客の同意の取得は必要ですか？	この場合は、委託先への提供になりますので、契約者の同意の取得は必要ありませんが、事前に当社あてに報告する必要があります。	P.32 P.68

4. センシティブ情報に関するQ&A

Question	Answer	参照ページ
代理店として取り扱う可能性があるセンシティブ情報にはどのようなものがありますか？	例えば、医療保険契約を締結する際の告知事項や、保険金請求書類としての診断書等の「保健医療情報」です。また、労働組合を契約者として組合員を被保険者とする団体保険の明細書等の「労働組合への加盟情報」です。	P.27

5. 安全管理措置に関するQ&A

Question	Answer	参照ページ
情報管理責任者と情報管理者はそれぞれ置かないといけないのでしょうか？	情報管理責任者と情報管理者は、その役割と責任が違いますので別に定める必要があります。ただし、代理店の組織や従業者の人数により、兼務することも可能です。	P.45
従業者から提出を求める「誓約書」等の写しは保険会社に提出するのですか？	「誓約書」等の写しは保険会社に提出する必要はありません。「誓約書」等は代理店内で管理・永久保管願います。なお、保険会社は委託先である代理店に対する監査・点検のために提示を求める場合があります。	P.48

6. 情報漏えいに関するQ&A

Question	Answer	参照ページ
情報漏えい等が発生した場合は、常に公表が必要ですか？	漏えいした件数が多く、顧客への連絡に時間がかかると予想される場合などは、二次被害防止や類似事案の発生回避の観点から公表が必要となります。対応方法は当社と連携し行うこととなります。	P.71
保険募集をする際に「〇〇さんも加入している」などといって保険加入をすすめる行為は何か問題がありますか？	個人情報の口頭による漏えいにあたります。「〇〇さん」の同意がない限り、契約情報は本人以外に開示してはなりません。	P.25 P.78

7. 代理店処分に関するQ&A

Question	Answer	参照ページ
代理店が顧客情報を漏えいした場合、ペナルティを受けることはありますか？	代理店の過失の有無、漏えいした情報の質・量、お客さまへの実害の発生の有無等を勘案し、代理店手数料引下げや委託契約の解除等の処分（ペナルティ）を保険会社として課さざるを得ないケースがあります。	P.71

8. マイナンバーの取扱いに関するQ&A

Question	Answer	参照ページ
生命保険の満期保険金等の支払いにあたり、お客さまからマイナンバーを保険会社へ提出するよう依頼された場合は？	当社代理店・支社ではマイナンバーの取扱いは行いません。当社委託業者を介して取得しますので、お客さまから提出されても預からず、委託業者からの案内にしたがい、お客さまから委託業者に直接ご提出いただくようご依頼をお願いします。	P.29 P.30