

# その話、本人の了解を取っていますか？

## ➤ 代理店による「第三者伝達」の漏えいが多発しています！

本人の同意を得ずに、お客さまの契約内容や病名などを第三者に伝えてしまう「第三者伝達」が多数発生しています。

お預かりしたお客さまの情報を、たとえ家族や親しい友人といえども、本人の同意なしに伝えることは個人情報の漏えいになります。

### 実際にこんなことが起こっています。

#### 契約者が不在だったので・・・

- ・保険料未納であることを家族に伝えた。
- ・口座の残高確保依頼を家族に伝言した。

#### その他にも・・・

- ・被保険者のお見舞いに行く際、同行の知人に病名を伝えた。
- ・配偶者に解約返戻金額を伝えた。

### その結果

代理店（保険会社）を信頼して預けていただいたお客さまの情報を安易に第三者へ漏らされたことに不信感をお持ちになり、代理店（保険会社）への大きな苦情となった。一度与えてしまった不信感は簡単に消すことはできず、ご加入いただいている契約が全て解約となり、結果的にお客さまの万が一の際の保障がなくなってしまった。

### なぜ起こってしまったのか確認してみましょう。

#### 良かれと思ってつい・・・

- ・給付歴があるお客さまのため、失効させないことを優先させてしまった。
- ・お客さまとなかなか連絡がとれないため、つい伝言をお願いしてしまった。

#### 親しい間柄だから話しても大丈夫だろう

- ・共通の知人と一緒にお見舞いに行く際、安易に病名を話してしまった。
- ・家族ぐるみにつきあいがあり、つい話してしまった。



### ここに注意が必要です！！

- ・契約者（被保険者）本人以外は第三者です。ご家族、共通の知人といえども、第三者にあたります。
- ・「〇〇さん（既契約者名）も加入している」というセールストークも第三者伝達にあたります。
- ・個人情報取扱事業者である保険会社・代理店は、本人の同意なく個人情報を第三者へ提供することが禁じられています。



### 個人情報を第三者に提供する場合は本人の「同意」が必要です！



お客さまのためになるだろうと思って取った行動や、共通の知人だから本人は同意してくれるだろうと軽い気持ちで取ってしまった言動、これらの基本行動を怠った軽率な行動が、お客さまからの信頼を失い、解約につながってしまうなど、お客さまに多大なご迷惑をおかけしてしまうことになります。

募集人として、日頃から基本行動を意識して業務に取組み、大切なお客さまの情報を守りましょう。



# 個人情報<sup>①</sup>を本人以外に話してはいけません！

個人情報（契約内容を含む）を本人の同意なく第三者に話すと「漏えい」になります。

## ■第三者って・・・

全くの他人は第三者という認識はあると思いますが、

本人の家族

共通の友人

退職済みの  
元募集人

となりの  
おじさん

これらもすべて第三者です！



## ■個人情報？？？

お客さまの住所や電話番号は個人情報だけど・・・

契約内容

保険加入  
していること

未収納・  
失効の事実

保険金  
請求歴

これらも個人情報に該当します！

## 注意してください！

以下を常に意識して、口頭による漏えいを未然防止しましょう。

### ◆本人以外はすべて第三者

- ・家族といえども、本人の同意がなければ、聞かれても答えてはいけません。
- ・電話で話す際には、必ず本人であることを確認してから話しましょう。

### ◆当社取引に関する情報はすべて個人情報

- ・住所や電話番号だけでなく、当社が業務上知り得た情報は個人情報であり、本人以外に話してはいけません。

