

書類の誤送付にご注意ください！

➤ 代理店で「誤送付」による漏えいが多発しています！

2019年度に代理店（研修生含む）で発生した漏えい事案のうち、発生件数のワースト3は次の通りで、全体の7割を占めています。

誤送付

第三者伝達

社内紛失

ここでは、もっとも発生件数の多かった誤送付について取り上げます。

実際にこんなことが起こっています。

住所誤登録等による誤送付

- ・申込書作成時に住所を誤登録した
- ・同姓同名の他契約者の住所を変更した
- ・住所変更処理を失念した

乗合他社へ誤送付

- ・同時申込の他社送付物に混入した、
入れ間違えた
- ・他社宛の封筒を誤って使用した

なぜ起こってしまったのか確認してみましょう。

- ・申込書作成時の確認及び申込時のお客さまへの確認が不十分でした。
- ・住所変更の際に、契約を特定するための属性情報（生年月日等）の確認が不十分でした。
- ・送付作業時の送付先・送付物の確認が不十分でした。
- ・送付時の二重チェックが実施されていなかったり、形骸化していました。

ここに注意が必要です！！

- ・申込書作成時は住所のみならず、お客さま情報は正確に入力し、必ず点検する。
- ・申込時の契約者への確認を、指差し・読み上げをする等、丁寧に実施する。
- ・契約を特定する際は、同姓同名や類似氏名に注意し、属性情報（生年月日等）を必ず確認する。
- ・送付の際は、宛先だけでなく必ず送付物（他契約書類混入）についても確認する。
- ・二重チェックは形骸化しないように、指差し確認、読み上げ確認等を実施する。

誤送付は確認を実施することで、確実に防げます！

申込書作成時のちょっとした慢心、申込時のちょっとしたあせり、送付作業時のちょっとした油断・・・これらのちょっとした行動の結果、お客さま情報の漏えいにつながります。

その結果、お客さまにご迷惑をお掛けすることはもちろん、代理店の信用、募集人の信頼を失いかねません。

ひとりで対応される場面の多い代理店業務において、ひとりひとりの責任は重大です。自らが基本行動を守り、確認を励行し、大切なお客さまの情報を守りましょう。



SOMPOひまわり生命

書類送付時の宛先誤りに注意してください！

代理店による他保険会社への申込書類の誤送付が発生しています。

宛先を誤って送付してしまったのですが、誤送付書類には告知書も含まれており、センシティブ情報の漏えいにもつながります。

実際に起こった事例

- 代理店が当社の申込書類一式を他保険会社へ誤送付した。

原因1

書類送付時の二重チェックを実施しておらず、送付担当者のみのチェックで送付したため、誤りに気づかなかった。

原因2

二重チェックは実施しているものの、送付物の内容、枚数等のチェックのみで、送付物と宛先の整合性チェックをおこなっていなかった。

原因3

二重チェックを実施するルールになっていたが、チェックが形骸化しており、実効性のあるチェックとなっていなかった。

●宛先誤りによる誤送付防止のポイント

- 送付物と宛先の照合
- (作業者とは別人による)二重チェックの確実な実施



現在のチェック体制を確認してみましょう！

送付物と宛先の整合性は必ずチェックしていますか？



YES

書類を送付する際には、二重チェックを実施していますか？



YES

チェックの証跡は残していますか？実効性のあるチェックとなっているか定期的に確認していますか？



YES

引き続き適切な対応をお願いします。

誤送付を防止するために・・・

送付物と宛先の照合

- 送付物と宛先は一致しているか必ずチェックしましょう。

二重チェック実施

- 書類送付時はできる限り、二重チェック(別人によるチェック)をおこなうようにしましょう。

チェック形骸化防止

- チェックする項目を明確にし、できるだけ証跡を残すようにしましょう。
- ミーティングや朝礼等で定期的に注意喚起する等、形骸化を防ぎましょう。



SOMPOひまわり生命

お客様の住所は最新になっていますか？

毎年、控除証明書の時期になると「届かない」という申し出が寄せられます。なかには「代理店に転居したことを伝え、住所変更を依頼していた」という申し出もあります。

お客様からの申し出にもかかわらず・・・

住所変更を失念し

書類が誤った住所に配達されると

情報漏えい
(誤送付) です。

発生事例と確認のポイント

事例1

お客様からの住所変更依頼を、つい後回しにした結果、失念してしまった。

◆お客様の依頼は確実に対応しましょう。

□お客様からの依頼は記録していますか？

💡 記録を残し、自店内で情報共有、進捗確認することで失念防止できます。

事例2

損保の住所は変更したが、生保（HL）の住所変更が漏れた。

◆お客様の契約は漏れなく対応しましょう。

□他に当社の既契約がないか確認していますか？



お客様は一度の連絡で全ての契約の住所変更を期待しています。

名寄せ確認するなどして、お客様の契約は全て対応できているか確認しましょう。
(申出の契約以外の契約や、ご家族の契約については、ご本人に確認してから対応しましょう。)

□損保契約、他社生保契約の確認はどうですか？

□同居のご家族の契約まで気をつけていますか？

●控除証明が未着となり、お客様を困らせることのないよう、住所等の契約内容は最新の状態にしておきましょう。



SOMPOひまわり生命