顧客情報持ち出し時のルール徹底

お客さまへの立ち寄りや事務所外での作業が必要となり、事務所から顧客情報を持ち出す場合は、どうしても、紛失や盗難などによる顧客情報漏えいリスクが高くなります。このことを十分理解した上で、万一の時には速やかな対応が出来るよう、顧客情報持ち出し時ルールの厳守を徹底してください。

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（DVD・ＵＳＢ等）、パソコンを事務所外へ持ち出す場合には、次のルールの厳守を徹底してください。

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」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を設定します。パスワードは他の者に教えてはいけません。

＜「代理店顧客情報取扱マニュアル 」p.48参照＞

徹底してください！！

顧客情報の事務所外での紛失に気づいたら、すみやかに次の対応行うように徹底してください。

◆警察へ紛失・盗難の届出をする。
◆自分の上司、また各保険会社へも速やかに報告する。

SOMPOひまわり生命

代理店限り

事例と持ち出し時に注意すべきポイント！

お客さまの情報を入れている営業カバン・携帯電話の「盗難」（車上荒らし、置き引き）、「置き忘れ」による顧客情報漏えいの報告が増えています。

・自宅駐車場や短時間の駐車であっても、顧客情報は車内に絶対放置しないでくだい！
・宴席による飲食店で、あるいは帰宅時の電車内やタクシーでの顧客情報の「置き忘れ」「置き引き」に注意してくだい！

顧客情報は常に手元から離さない！

【事例】
・自宅駐車場に停めた車に営業カバンを放置し、車上荒らしに遭った。
・飲食後タクシーで帰宅したところ、カバンを置き忘れた。
・電車の網棚にカバンを置いたまま寝てしまい、慌て下車する際に、置き忘れたまま下車してしまった。

宴席に顧客情報を持ち込まない！！

【事例】
・酔い覚ましにベンチで休んでいるうちに寝てしまい、　気づいたらカバンを置き引きされていた。
・電車で帰宅した際、営業カバンを座席横に置き、居眠り。 気が付いた時には、何者かに持ち去られていた。

徹底してください！！

ちょっとした不注意・油断が顧客情報の漏えいにつながり、お客さまに多大なご迷惑をおかけすると同時に、お客さまからの信頼を失ってしまう事になります。
顧客情報を取り扱っていることを常に意識して、次の3「ない！」を徹底してください。

◆顧客情報は車内に放置しない！
◆顧客情報は常に手元から離さない！
◆宴席に顧客情報を含む資料を持っていかない！

SOMPOひまわり生命

代理店限り