WEB面談による保険募集・保全活動に関するマニュアル（記載参考例）

〈保険募集管理〉

1. 役職員は、お客様とWEB面談による保険募集（以下、WEB面談募集）を行う際には、互いの容姿が画面に鮮明に映っていること、及び、互いの音声が鮮明に聞こえていることを、事前に相互に確認してください。
2. WEB面談募集を行う際には、事前にお客様に、「当社推奨方針等のご案内」（★権限明示、推奨方針等が記載されている書面）を郵送またはメールに添付して送信するものとし、WEB面談募集を行う際にお客様の手元にあることを確認してください。
3. WEB面談募集時に個別の保険商品の提案を行う際には、事前にお客様に、当該商品の設計書・パンフレットを郵送またはメールに添付して送信するものとし、WEB面談募集を行う際にお客様の手元にあることを確認してください。
4. WEB面談募集時に商品の説明を行う際には、当該商品に関する資料を画面で共有するなどして、お客様が実際に当該商品資料を読んでいることを、画面を通じて確認してください。
5. 電話にて商品の説明を行う際には、当該商品資料の内容を確認しながら説明し、お客様が実際に当該商品資料を読んでいることを確認してください。
6. お客様が必要書類に署名又は押印をする際には、実際にお客様自身が署名又は押印をしているのかを画面を通じて確認してください。
7. 電話やWEB面談でお客様とやりとりをした場合は、下記項目を会社所定の帳票に記入し所定の箇所に保存してください。お客様の意向を把握した場合には、会社所定の「意向把握シート」にもその内容を記入し、所定の場所に保存してください。

・　お客様とのやりとりの内容（日時、開始時刻・終了時刻を含む）

・　使用した資料がある場合は、その資料名

・　使用したWEB面談ツールの名称（電話、Zoom、Skype、Webex、Teamsなど）

1. メールでお客様とやりとりをした場合は、当該メール文を、会社システムの所定の箇所に保存してください。
2. お客様に資料等を郵送した場合は、誰に、何を、いつ郵送したのかを、会社所定の記録簿に記入してください。

非対面募集・保全活動に関するマニュアル（記載参考例）

〈情報セキュリティ管理〉

1. 総論
2. 役職員は、会社の就業規則、個人情報管理に関する規程等の社内規程および会社の指示を遵守し、会社及び会社の取引先（お客様を含む）の経営上、技術上、営業上その他一切の情報（個人情報を含む）の機密を保持するとともに、誠実に業務に励まなければなりません。
3. メール連絡又はWEB面談を行う際に使用するタブレット端末またはノートパソコン（以下「業務用端末」という）には、会社貸与のものを使用してください。会社が事前に許可した場合を除き、私用のタブレット端末またはノートパソコンの使用は禁止します。
4. 業務用端末には、会社から業務用に支給されたアプリケーション以外はダウンロードおよびインストールしてはいけません。やむを得ずインストールする必要がある場合は、●●責任者に理由を付して申請し、許可を受けたアプリケーションのみをダウンロードまたはインストールしてください。
5. 業務用端末を使用する前に、毎回、ウイルス対策ソフトについて、有効期限が切れていないこと、および、最新のパターンファイル（ウイルスチェックリスト）に更新されていることを確認してください。
6. 業務用端末は会社の業務以外の目的に使用してはいけません。
7. 業務用端末の使用は当該役職員限りとし、複数人（家族を含む）や別アカウントで共用・共有することは禁止します。
8. 業務用端末では、スマートフォンの充電をしてはいけません（接続した機器からマルウェア（ウイルス）に感染するおそれがある）。
9. Wi-Fiを使用する場合は、原則として社内Wi-Fiまたは会社貸与のモバイルルータを使用することとし、フリーWi-Fiの使用は禁止します。やむを得ず自宅のWi-Fiルータまたは私用のモバイルルータを使用する場合には、事前に●●責任者に申請して許可を得るものとします。自宅のWi-Fiルータまたは私用のモバイルルータを使用する際は、必ずファームウェアを最新のものにアップデートしてください。また、SSID（アクセスポイント名＝AP名）は、個人が特定される名前などは設定しないようにしてください。
10. 持ち込み機器を社内ネットワークに接続する必要がある場合は、●●責任者に事前に申請し、許可を得てください。
11. 業務用端末がマルウェア（ウイルス）に感染した場合、又は、その恐れがあると感じた場合は、直ちに●●責任者に報告してください。
12. 役職員は、業務用端末を損傷等させないように、善良なる管理者の注意義務をもって業務端末を使用し、管理してください。

２　WEB面談を行う際の情報セキュリティ上の留意点

1. 会社指定のWEB面談ツール（●●、●●）（★Zoom、Skype、Webex、Teams等）以外の使用は禁止します。
2. 会社指定のWEB面談ツールを利用する際には、お客様ごとにパスワードを設定してください。
3. WEB面談の際にも機密情報の漏洩に留意し、機密性の高い文書や業務情報が映り込んだり、業務情報がマイクから流れたりすることがないように、実施場所や設定に注意してください。

3　メール連絡を行う際の情報セキュリティ上の留意点

1. 会社メールアドレスを使用してください。私用メールアドレス、フリーメールの使用（私用メールアドレス、フリーメールへの転送を含む）は禁止します。
2. 設計書等の募集文書を、LINE、Facebook Messenger、Twitterダイレクトメッセージ等で送信することは禁止します。
3. お客様にメールを送信する際には、事前にテストメールを送信し、宛先が正しいことを確認してください。
4. お客様にメールを送信する際には、各部門長と●●責任者をCCまたはBCCに入れてください。

（★上司や情報セキュリティ管理の責任者等をCCまたはBCCに入れることで、メールの誤送信等の防止や、誤送信等をした場合の速やかな発覚・対応等につながる）

1. 個人情報資料を添付したメールを送信する際には、添付する資料は必要最低限なものに留め、必ずパスワード設定または暗号化を行ってください。
2. パスワードはお客様とあらかじめ決めておく、または、携帯電話ショートメッセージサービス（SMS）で知らせるなどの事前対応を行い、外部からパスワードが傍受されないよう注意してください。

4　郵送の際の情報セキュリティ上の留意点

1. 契約書類等を郵送する場合は、郵便・信書便以外で送付することは禁止します。
2. お客様に資料を郵送する場合は、レターパック・特定記録郵便等の追跡可能な手段を利用してください。

5　その他情報セキュリティ上の留意点

　個人情報資料を事務所外に持ち出す場合には、個人情報管理に関する社内規程等を遵守し（持出しの申請、持出し管理簿への記録等）、自宅に個人情報資料を持ち出す場合には、施錠保管を行ってください。

〈罰則等〉

　会社は、本マニュアルに違反した役職員に対して、就業規則等に基づき処分を行います。

以上