

お疲れ様です。ワンポイントレッスン Part6 第9号をお送りします。

今回は、前回に引き続き、代理店従業者の顧客情報管理について解説いたします。

顧客情報管理は大変に重要な体制整備であるとともに、代理店監査で最も指摘事項の多い項目のため、定期的な自己点検、(内部)監査等で適正な管理が行われているか実態を把握、確認することが重要です。

《観点》

個人情報保護法等に則り、個人情報を適切に取り扱い、管理しているか。

《体制整備として実務面からの注意点》

1. 契約締結の際、代理店独自に顧客情報を利用する目的がある場合は、当該利用目的について、以下の方法で通知、公表、明示する。

・通知:チラシ、郵便、ファックスおよび電子メールの送信等

・公表:ホームページへの掲載、代理店事務所内等の見やすい場所への掲示

・明示:会社案内、パンフレット等へ記載し、利用目的が掲載されている旨を説明

2. 個人データの第三者提供時は記録・保存義務が、また第三者からの取得時は確認・記録・保存義務が課されることに注意する。

第三者に個人データを提供したときは、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、一定期間保存する必要があります。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た記録を作成し、一定期間保存する必要があります。

3. 機微(センシティブ)情報を取得する場合は、あらかじめお客さまの同意を取得したうえで、業務遂行上必要な範囲で取得、利用、または第三者提供する。

意図せず機微(センシティブ)情報が記載された書類等を受領したような場合は、マスキングを行うなどして、不要な機微情報を取得しないようにしてください。

監査でキャビネット内のファイリングを実査すると、生保の告知書(写)や給付金請求時の診断書(写)が保管されていることがよく見受けられます。定期的にファイリングを点検することが必要です。

4. パスワードの管理、フリーメールの業務利用、ファイル共有ソフトやウィルス対策に関して、次のような対応を適切に行っているか。

フリーメールを業務に利用すると、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。リスク防止の観点からフリーメールの業務利用は原則禁止してください。やむを得ず利用する場合は、誓約書等を用いて代理店内で利用をする従業者を把握したうえで、下記の対策を行ってください。

ア. 「二段階認証または二要素認証」に加え、「強固な認証設定」を設定してください。

イ. 不必要なメールを削除することを必須とします。

ウ. 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)の設定を行うことを強く推奨します。

5. 管理区域外に個人情報を持ち出す場合、管理簿等で持ち出し状況を確認する。

また、持ち出す個人情報は、訪問先の個人情報に限定する等、業務上必要最低限のものに限定する。

多くの保険代理店では個人情報(データ)の社外持ち出し時のルールを策定していますが、テレワーク時には、長期間に亘り顧客情報を含む書類を自宅に持ち帰ることにより、自宅内で書類等の紛失が発生しています。テレワーク用の社外持ち出しルール(例えば、毎週金曜日に持ち帰った書類が現存しているか会社に報告する)を策定する必要があります。

6. テレワークをする際は、取扱者以外が容易に個人情報を閲覧できない措置を講じる。

・パソコンは、パスワード付きのスクリーンセーバーの起動、または、コンピューターロック等で閲覧できないようにする。

・書類・媒体・携帯可能なパソコン等を机上等に放置しない。

・テレワークでパソコンを使用する際、家族共用とすると顧客情報等を誤って消去、棄損する恐れがあるので、自分専用パソコンとすることを強く推奨します。

(最近では会社貸与 PC を利用する代理店が増えています)

作成:日本創倫株式会社 専務取締役(SEO)オフィサー事業部長 風間利也

配信:日本代協事事務局