

ふうたのワンポイントレッスン Vol. 11 「外部委託先管理」

お疲れさまです。ワンポイントレッスン第 11 号をお送りします。今回は外部委託先管理について解説いたします。顧客情報を外部業者に委ねる場合に情報漏えいを防止する体制が取られているか、保険代理店にとって大変に重要な管理体制となります。外部業者とは、募集行為に該当しない事務の委託先、コールセンター事業者、運送業者、不要となった書類を廃棄するためのシュレッダー業者、専門職業人、専門便の運送事業者などが該当します。

《基本ルール》

外部委託先が選定基準や契約内容を遵守しているか、個人データを適切に取り扱っているかを定期的に確認する。外部委託先が再委託を行う場合も同様の取扱いとします。

《観点》

個人データの取扱いを外部業者に委託する場合(変更・追加を含む)は、次のような対応を適切に行っているか。

- 適切性、安全性等の審査を行い、事前に所属保険会社の承認を受ける。
- 委託者(代理店)の監督・監査・報告徴収に関する権限、目的外利用の禁止、再委託の条件、漏えい事故の際の委託先責任等の安全管理措置を盛り込んだ委託契約書等を締結する。(約款代替可)
- 委託を行った場合、次の対応を行い、外部委託先を適切に管理・把握できる態勢を整備しているか。
 - ・ 委託契約内容(安全管理措置等)の遵守状況を定期的に確認している。
 - ・ 所属保険会社の規定等に従い、外部委託先を適切に管理している。
 - ・ 外部委託先を追加・変更・廃止した場合、外部委託先を管理している台帳・リスト等を修正している。所属保険会社の規定等に従い、所属保険会社に適宜報告している。

《注意点》

(1) 保険会社の事前承認

顧客情報を外部業者に委託する場合、事前に保険会社の承認を受ける必要がありますが、代理店監査では以下のような不備が散見されます。

- ・ 事前承認ルールを認識しておらず、保険会社からの承認を受けていない。
- ・ 代申会社のみ承認を受けて、非代申会社からは承認を受けていない。

(2) 顧客情報を適正に取り扱っているかの点検・監査

個人情報保護法では、外部委託業者が法令を遵守して適正な管理を行なっていることを定期的に点検・監査して記録を残すことを求めています。代理店監査では多くの不備が確認されます。

[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]