

1 個人情報・個人データの 取扱管理に関するQ & A 7

1. 個人情報の保護に関する法律とは.....	8
2. 「個人情報」とは.....	9
3. 機微(センシティブ)情報とは.....	10
4. 要配慮個人情報とは.....	11
5. センシティブ情報と要配慮個人情報の違い.....	12
6. 「個人データ」とは.....	13
7. 「保有個人データ」とは.....	14
8. 「個人情報データベース等」とは.....	15
9. プライバシーポリシーとは.....	16
10. プライバシーポリシーの公表.....	17
11. 安全管理措置の対象.....	18
12. 個人情報の保護に関する法律に違反した場合の罰則.....	19

2 個人データの安全管理措置 Q & A 21

(I) 技術的安全管理措置

1. ノートパソコン・タブレット・スマートフォンの管理.....	22
2. ID・パスワードの設定・管理.....	23
3. 管理区分設定・アクセス制限.....	24
4. パソコンのセキュリティ対策ソフト (ファイル共有ソフト)の確認.....	25
5. パソコンのセキュリティ対策ソフト (ウイルス対策ソフト)の導入・点検.....	26
6. ソーシャルハッキング対策.....	27
7. 通信の安全性確保.....	28
8. 機器・装置等の物理的な保護 (盗難、破壊・破損、漏水、火災、停電等).....	29

(II) 組織的安全管理措置

1. 個人情報および個人データの安全管理に関する取扱規程.....	30
2. 個人データ取扱者(氏名等常時把握)の管理.....	31
3. 個人データ管理台帳に必須の記載項目.....	32
4. 個人データ管理台帳の定期的な更新や棚卸し.....	33
5. 個人データ管理台帳の定期的な更新方法.....	34
6. チェックシートによる点検.....	35
7. 個人データ授受に関する第三者提供管理簿の作成・管理.....	36
8. 事業場外(テレワーク)での個人情報利用に関する規程.....	37

(III) 人的安全管理措置

1. 個人データ管理責任者、個人データ管理者の設置.....	38
--------------------------------	----

2. 非開示契約の締結、保管.....	39
3. コンプライアンス教育研修の留意点.....	40

3

個人情報の取扱い Q&A.....41

1. 個人情報取扱い上の注意点①.....	42
2. 個人情報取扱い上の注意点②.....	43
3. 業務用の手帳に顧客情報を記載.....	44
4. 記録媒体の管理.....	45
5. メール送信時の注意点.....	46
6. FAX送信時の注意点.....	47
7. 郵便物発信時の注意点.....	48
8. 持ち出しルール.....	49
9. 受信メールに個人データを含むファイル添付.....	50
10. 個人情報を含む書類の廃棄.....	51
11. 日報管理.....	52
12. 保険契約内容の問い合わせ.....	53
13. メールアドレスの漏えい.....	54
14. 車検証(写し)の保管.....	55
15. 個人所有パソコンでのデータ共有.....	56
16. 記録媒体廃棄時のルール.....	57
17. 適正な代理店事務所レイアウト.....	58
18. 顧客カードの保管.....	59
19. マイナンバー(個人番号)の取扱い.....	60
20. クレジットカード情報の取扱い.....	61
21. 社外での個人情報の利用 (テレワーク時の利用者の注意点).....	62
22. フリーメールアドレスの業務利用は原則禁止.....	63
23. パソコンの管理(付箋の管理).....	64

4

センシティブ情報の取扱い

(要配慮個人情報を含む) Q&A65

1. センシティブ情報等を含む書類のファイリング.....	66
2. 健康診断の結果の管理.....	67
3. 診療報酬明細書の保管.....	68
4. 「犯罪被害情報」の取扱い.....	69
5. 労働組合への加盟情報の管理.....	70
6. センシティブ情報等を含むアンケートの管理.....	71
7. 障がい者契約の取扱い.....	72
8. 損保第三分野商品の代理店控え.....	73

5

個人データの外部委託 Q&A.....75

1. 外部委託する場合の注意点
(委託契約書(覚書・念書等)等締結・確認).....76
2. 外部委託先の保険会社への事前承認.....77
3. 外部委託先の個人データの取扱・管理の点検・監査.....78

6

情報漏えい時の対応 Q&A79

1. 漏えい事故発生時の対応(保険会社への報告).....80
2. 漏えい事故発生時の対応(監督当局への報告).....81
3. 携帯電話・スマートフォンやタブレットの紛失.....82

7

その他 Q&A83

1. 個人情報の利用目的の特定.....84
2. 業務用使用車ルール.....85

付

巻末資料 関連帳票ひな型87

1. 個人情報に関する取扱いについて
(プライバシーポリシー).....88
2. 安全管理措置自己点検チェックリスト
(個人情報保護委員会).....91
3. 個人データ管理台帳.....94
4. 個人データ取扱者名簿.....96
5. FAX送付状.....97
6. 郵便物受発信簿.....98
7. 個人データ社外持出管理簿.....99
8. 毎月・毎週点検シート.....100
9. メールアドレス管理簿.....101
10. 外部委託先管理台帳.....102
11. 情報セキュリティ事故・事件対応マニュアル.....103
12. 私有車の業務上利用に関する規程.....109



個人情報の保護に関する法律

要注目度
☆☆☆

指摘頻度
☆☆☆

1. 個人情報の保護に関する法律とは

Q

保険代理店が守るべき、個人情報の保護に関する法律とはどのようなものですか？

A

個人情報の保護に関する法律には、「個人情報の保護に関する法律」、同法施行令、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」（以下「ガイドライン」）、ならびに「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」（以下「実務指針」）などがあり、適用対象は基本的に個人情報取扱事業者（含む保険代理店）で、主に「個人データ」の管理・利用に関する規定が定められています。安全管理措置等の対象は、個人顧客に関する「個人データ」となります。



適切・不適切な
対応例

個人情報保護に関する関連法令の理解

○ 適切

● 「個人情報の保護に関する法律」、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」、ならびに「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」について、保険代理店は個人情報取扱事業者として理解している

× 不適切

● 「個人情報の保護に関する法律」は知っているが、「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」や「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」については、よく理解していない



必要な
ツール

◇募集コンプライアンスガイド(損保協会版)



改善の
ヒント

◆個人情報の保護に関する法律については、個人情報保護委員会のホームページ (<http://www.ppc.go.jp/>) を参照

■関連法令等

- ・ 個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)
- ・ 金融分野における個人情報保護に関するガイドライン
- ・ 金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針

■（参考）個人情報の保護に関する法律の目的

個人情報の保護に関する法律 第一条

この法律は、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることに鑑み、個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより、個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものであることその他の個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

履修日 年 月 日



個人情報の保護に関する法律

対象者：経営者(管理者)/募集人

要注目度
★★★★指摘頻度
★★★★

2. 「個人情報」とは

Q

「個人情報」とは何ですか？

また個人情報が含まれる帳票等にはどんなものがありますか？

A

「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるものを言います。（他の情報と容易に照合でき、それにより特定の個人を識別することができることとなるものも含まれます。）

個人情報が含まれる帳票等は、契約申込書、保険料領収証(写)、事故関係書類一式、事故受付記録簿、個人情報の表示された端末画面のハードコピー等各種アウトプット・データ、その他特定の個人を識別できる情報が記載・記録された帳票や電子記録媒体(USBメモリー・CD・DVD等)などです。

適切・不適切な
対応例

個人情報の理解

○ 適切

● 「個人情報」の定義「生存する個人に関する情報で、氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの」として理解しており、決められたルールに従って適切に取扱・管理している

× 不適切

● 「個人情報」は、氏名、住所、生年月日などで、法人の代表者の情報は、個人情報に当たらないとっており、また、写真や音声、指紋などは含まないとっている

必要な
ツール

◇募集コンプライアンスガイド(損保協会版)

改善の
ヒント

◆「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」を参照

■関連法令等

・個人情報の保護に関する法律第2条第1項





(I) 技術的安全管理措置

1. ノートパソコン・タブレット・スマートフォンの管理

Q

退社するときはノートパソコンを机の上に置いたままにしていますが、管理上の問題はありますか？

A

個人情報保護に関する法律で定める技術的安全管理措置として多くの個人情報、個人データが保存されているデスクトップパソコン、ノートパソコンについては盗難などで持ち出されないよう厳格な管理が求められています。特にノートパソコンは簡単に持ち出すことが可能なため、退社時には施錠できるキャビネットへ保管する、またはセキュリティワイヤーで机などに括り付けるなどの社内ルールを制定して徹底することが必要となります。



適切・不適切な
対応例

ノートパソコンの管理

○ 適切

●ノートパソコンは、施錠キャビネットに保管して退社している

× 不適切

●ノートパソコンを机の上に放置したまま退社している



必要な
ツール

◇募集コンプライアンスガイド(損保協会版)



改善の
ヒント

◆社内ルールとしてパソコン管理規程、ガイドラインを策定する

■関連法令等

・金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針 4 - 4





情報漏えい

要注意度
★★☆

指摘頻度
★★★

1. 漏えい事故発生時の対応(保険会社への報告)

Q

個人情報の漏えい等が発生した場合、まず何をすればいいのですか？

A

万が一、個人情報の漏えい、滅失、き損等があった場合は、ただちに店主または個人データ管理責任者に連絡をし、その指示を受けて所属保険会社へ報告してください。また、個人データの漏えい、滅失、き損を防止するため、定期的に点検・監査を実施することが重要です。

①店主等は、募集人が個人情報の漏えい・滅失・き損等が発生した場合、ただちに所属保険会社へ報告するための適切な教育・管理・指導を実施する必要があります。併せて、募集人が個人情報の取扱いを適切に行っていることを確認する必要があります。

例) 店主等による研修等の実施、日常の募集人指導や自己点検時の「募集人シート」を確認する。

②個人情報の漏えい、滅失、き損等を防止するため、代理店の規模に応じ、情報セキュリティ対策に十分な知見を有する者により、定期的に点検・監査を行う体制を整備する必要があります（「個人情報の取扱規程」への記載を含む）。また、適切に点検・監査を実施しているか、下記の内容を確認する必要があります。

・大規模な代理店においては、情報セキュリティ対策に十分な知見を有する者※により、サイバー攻撃や標的型攻撃メール等の新たな情報セキュリティリスクに対する社内の対応を実施している

※「個人データの点検・改善等を行う部署」等の組織長や情報部門の責任者等

・上記以外の代理店は「個人データ管理責任者」等が上記の機能を担っている



適切・不適切な
対応例

情報漏えい事故が発生した場合

○ 適切

●FAXやメールの誤送信や郵便物の誤郵送など情報漏えい事故が発生した際には迅速に店主や個人データ管理責任者に報告して適切な対応を行っている

× 不適切

●情報漏えいが発生した時は、すぐには保険会社へ報告せず、確認してからあとで報告するようにしており、定期的な点検はしていない



必要な
ツール

◇情報セキュリティ事故・事件対応マニュアル（ひな型）



改善の
ヒント

◆情報漏えい時の対応マニュアルを作成して社内に周知徹底する

■関連法令等

- ・金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第17条
- ・金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針2-5

■FAXの誤送信や郵便物の誤発送などは軽微な情報漏えいと勝手に解釈して上席者に報告されないケースも有るので社内でも漏れなく報告するルールを徹底する必要があります。