

ふたのワンポイントレッスン

Vol.7 個人情報管理の留意点

今月は「個人情報管理の留意点」をテーマにご説明いたします。

個人情報の漏えいに関するニュースは最近では毎日のようにどこかで発信されるほど頻発しています。昨年
は保険会社から保険代理店に出向した社員が意図的に他社の契約者情報や保険代理店の機密情報を
出身社に漏えいしたという言語道断の不祥事が世間を騒がせました。個人情報保護法は 2005 年 4 月に
施行されたので今年で 20 年を経過しますが、残念ながら保険業界のみならず社会全般でルールが徹底され
ません。

実際に保険代理店を監査する際に顧客情報の管理体制は重要事項として精査することになりますが、ほ
とんどの保険代理店で個人情報管理の本質の理解やルールの徹底が行われていません。施行後 20 年が経
過するのに徹底されない原因はどこにあるのでしょうか。多くの保険代理店においては毎月コンプライアンス研修
を実施していますので形式的な理解は習得していると思われるが、実際の実務に照らし合わせると十分に腹
落ちしていないのではないかと考えています。定期的に自己点検や業務点検を行っていますが、情報管理に
ついては実効性の有る点検になっていないのではないかと危惧しています。

弊社の代理店訪問監査では顧客情報管理体制について経営者をはじめとした管理責任者および募集人
とのヒアリング、現物（保管物、パソコン保存ファイル等）の実査を行います。個人情報保護委員会と金融庁
が定める「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」で
は情報漏えい等を防止するための安全管理措置を社内にて策定、徹底することを求めています。ほとんどの保
険代理店では安全管理措置について社内規程を策定して募集人に周知しています。P D C A では規程の
策定（Plan）、研修等での社内周知（Do）は出来ていますが、肝心な点検（Check）や是正改善
（Act）が不十分なために実効性の有る顧客情報管理体制が定着していないと考えられます。

代理店訪問監査で確認される体制整備上の不備について散見される事例をお伝えしますと、最も多い項
目は「個人データ管理台帳」に関する不備です。多くの保険代理店では保険会社から提供されたひな型をベ
ースに台帳の記載、管理を行っていますが、ひな型には保険会社から提供される個人データについて元々記
載されていますが、保険代理店独自に保有する個人データの記載漏れが多く発生しています。例えば、団体

契約や団体扱い契約を保有していれば、担当募集人は次回継続管理のために被保険者名簿を書類やファイルで保管していると思います。被保険者名簿は個人データとなるので、個人データ管理台帳に漏れなく記載して、定期的に棚卸しを行い適正な管理を行う必要がありますが、ヒアリングを行うと記載漏れが多く発生しています。そもそも、個人情報と個人データの違いについて、募集人が正確に理解できていないことが原因のひとつです。

個人情報保護法で定める安全管理措置では、保険代理店が保有する個人データについては定期的な棚卸し等で突き合わせを行い、新規追加記載や廃棄確認を行い記載漏れが無いことを管理しなければいけません。弊社では適正な管理のために最低年1回、出来れば半期に1回棚卸しすることを推奨しています。

一昨年来発覚している一連の不適切な行為を契機に、保険会社および保険代理店は顧客に目を向けて業務品質の向上が喫緊の課題となります。今回取り上げた個人情報管理を含めて自己点検に重要性、実効性が問われることになるので、2025年度事業計画、経営計画の策定にあたり、経営者が先頭に立って新たな内部管理体制の整備を期待いたします。

作成：日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社
専務執行役員 事業推進室長(SEO) 風間 利也
配信：日本代協事務局