

保険会社向けの総合的な監督指針(本編) 新旧対照表(案)

現 行	改正案
<p>Ⅱ. 保険監督上の評価項目</p> <p>Ⅱ-3 業務の適切性</p> <p>Ⅱ-3-5 顧客保護等</p> <p>Ⅱ-3-5-1 顧客に対する説明責任、適合性原則</p> <p>Ⅱ-3-5-1-1 (略)</p> <p>Ⅱ-3-5-1-2 法第 100 条の 2 に規定する業務運営に関する措置等 (1)~(19) (略)</p> <p>(20) 個人である顧客に関する情報については、規則第 53 条の 8 に基づき、その安全管理及び従業者の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。</p> <p>① 保護法ガイドライン第 10 条及び第 11 条の規定に基づく措置</p> <p>② 実務指針Ⅰ、Ⅱ及び別添 2 の規定に基づく措置</p> <p>(21) 個人である顧客に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報(注)を、規則第 53 条の 10 に基づき、保護法ガイドライン第 6 条第 1 項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。</p> <p>(注) その他の特別の非公開情報とは、以下の情報をいう。</p> <p>① 労働組合への加盟に関する情報</p> <p>② 民族に関する情報</p> <p>③ 性生活に関する情報</p> <p>(22) (略)</p>	<p>Ⅱ. 保険監督上の評価項目</p> <p>Ⅱ-3 業務の適切性</p> <p>Ⅱ-3-5 顧客保護等</p> <p>Ⅱ-3-5-1 顧客に対する説明責任、適合性原則</p> <p>Ⅱ-3-5-1-1 (略)</p> <p>Ⅱ-3-5-1-2 法第 100 条の 2 に規定する業務運営に関する措置等 (1)~(19) (略)</p> <p>(20) 個人である顧客に関する情報については、規則第 53 条の 8 に基づき、その安全管理、従業者の監督及び当該情報の取扱いを委託する場合にはその委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。</p> <p>① 保護法ガイドライン第 10 条、第 11 条及び第 12 条の規定に基づく措置</p> <p>② 実務指針Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ及び別添 2 の規定に基づく措置</p> <p>(21) 個人である顧客に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報(注)を、規則第 53 条の 10 に基づき、保護法ガイドライン第 6 条第 1 項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。</p> <p>(注) その他の特別の非公開情報とは、以下の情報をいう。</p> <p>① 労働組合への加盟に関する情報</p> <p>② 民族に関する情報</p> <p>③ 性生活に関する情報</p> <p>(22) (略)</p>

保険会社向けの総合的な監督指針(本編) 新旧対照表(案)

<p>II-3-5-1-3 (略)</p> <p>II-3-6 <u>顧客情報管理態勢</u></p> <p>II-3-6-1 意義</p> <p><u>個人情報</u>は保険契約取引の基礎をなすものである。したがって、その適切な管理が確保されることが極めて重要であり、個人情報の適切な取扱いが確保される必要がある。</p> <p>II-3-6-2 主な着眼点</p> <p>(1) <u>組織及び内部規定の整備</u></p> <p>① <u>経営陣が個人情報の保護の観点から情報漏洩を防止することの重要性について認識し、具体的な施策の実施について適切な指示を下しているか。</u></p> <p>② <u>経営陣が個人情報保護の状況を定期的に把握するための仕組が整備されているか。</u></p> <p>③ <u>個人情報保護のための企画立案及び統合管理を行う責任部署が明</u></p>	<p>II-3-5-1-3 (略)</p> <p>II-3-6 <u>顧客等に関する情報管理態勢</u></p> <p>II-3-6-1 意義</p> <p><u>顧客に関する情報</u>は、保険契約取引の基礎をなすものであり、その適切な管理が確保されることが極めて重要である。</p> <p>特に、個人である顧客に関する情報については、規則、個人情報の保護に関する法律、保護法ガイドライン及び実務指針の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。</p> <p>また、クレジットカード情報(カード番号、有効期限等)を含む個人情報(以下「<u>クレジットカード情報等</u>」という。)は、情報が漏えいした場合、不正使用によるなりすまし購入など二次被害が発生する可能性が高いことから、厳格な管理が求められる。</p> <p>さらに、保険会社は、法人関係情報(金融商品取引業等に関する内閣府令第1条第4項第14号)を入手し得る立場であることから、その厳格な管理と、インサイダー取引等の不公正な取引の防止が求められる。</p> <p>以上を踏まえ、保険会社は、顧客に関する情報及び法人関係情報(以下、「<u>顧客等に関する情報</u>」という。)を適切に管理し得る態勢を確立することが重要である。</p> <p>II-3-6-2 主な着眼点</p> <p>(1) <u>顧客等に関する情報管理態勢</u></p> <p>① <u>経営陣は、顧客等に関する情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を認識し、適切性を確保するための組織体制の確立(部門間における適切な牽制の確保を含む。)、社内規程の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。</u></p> <p>② <u>顧客等に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で、研修等により役職員に周知徹底しているか。特に、当該情報の第</u></p>
--	--

保険会社向けの総合的な監督指針(本編) 新旧対照表(案)

<p>確化されているか。</p> <p>④ <u>個人情報を取り扱う部署及び担当者の責任及び権限が明確化されているか。</u></p> <p>⑤ <u>個人情報保護のための施策の伝達及び事故等の報告についてレポートラインが構築されているか。</u></p> <p>(2) <u>取扱ルール</u></p> <p>① <u>個人情報を記載した帳票や電子媒体等について、管理責任者、収納する場所、廃棄方法など社内において適切に管理するための方法が明確に定められているか。</u></p> <p>② <u>個人情報を社外へ持出す場合について、必要なものに限ることや常時携行することなど個人情報の漏洩を防止するための取扱方法が明確に定められているか。</u></p> <p>③ <u>漏洩事故が発生した場合について、責任部署への報告、必要に応じたホストコンピュータへのアクセス制限や顧客への説明など情報漏洩による二次被害を防止するための方策や当局への報告などの対応が明確に定められているか。</u></p> <p>(3) <u>教育</u> <u>個人情報保護に関する事務取扱等を周知徹底するため、研修の計画や通知文書の発出など具体的な施策を講じているか。</u></p> <p>(4) <u>遵守状況のモニタリング</u></p> <p>① <u>個人情報を保護するためのルールが有効に機能しているかどうかを把握するため、定期的なモニタリングを実施する方策が講じられているか。</u></p> <p>② <u>個人情報保護に関する研修の実施状況についてモニタリングを実施する方策が講じられているか。</u></p> <p>(5) <u>システム</u> <u>システムによって情報漏洩を完全に防止することは困難と考えられる</u></p>	<p>三者への伝達については、コンプライアンス(顧客に対する守秘義務、説明責任)及びレピュテーションの観点から検討を行った上で取扱基準を定めているか。</p> <p>③ <u>顧客等に関する情報へのアクセス管理の徹底(アクセス権限を付与された本人以外の第三者が使用することの防止等)、内部関係者による顧客等に関する情報の持出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化などの対策を含め、顧客等に関する情報の管理が適切に行われているかを検証できる体制となっているか。</u> <u>また、特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・牽制の強化を図る等、顧客等に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。</u></p> <p>④ <u>顧客等に関する情報の取扱いを第三者に委託(注)する場合は、以下の措置を講じているか。</u> <u>(注)「委託」とは、契約の形態や種類を問わず、保険会社が代理店を含む他の者に顧客等に関する情報の取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約の一切を含む(以下、Ⅱ-3-6-2において同じ。)</u></p> <p>ア. <u>代理店を含む外部委託先の管理について、責任部署を明確化し、外部委託先における業務の実施状況を定期的又は必要に応じてモニタリングする等、外部委託先において顧客等に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか。</u></p> <p>イ. <u>代理店を含む外部委託先において漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認しているか。</u></p> <p>ウ. <u>代理店を含む外部委託先による顧客等に関する情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限しているか。</u> <u>その上で、代理店を含む外部委託先においてアクセス権限が付与される役職員及びその権限の範囲が特定されていることを確認しているか。</u></p>
--	--

保険会社向けの総合的な監督指針(本編) 新旧対照表(案)

が、人為的なミス等による被害の拡大を防ぎ、悪意の利用者に対してもある程度の抑止効果が期待できるため、相応にシステム整備が行われていることを確認する。

① データへのアクセスの制限

ア. 個人情報のプリントアウトやダウンロードについて、適切な方法により、利用目的に応じたデータの内容・量の制限を行っているか。

イ. 個人情報へのアクセスについて、職制や資格に応じて必要な範囲内に制限しているか。

② データの保護

ア. パソコンやホストコンピュータ等に保存された個人情報データベースへのアクセスについて、パスワードの設定や認証システムの構築などのセキュリティが施されているか。

イ. パソコンやホストコンピュータ等に保存された個人情報のデータが暗号化されるなどして保護されているか。

(6) 代理店及び外部委託先

① 代理店及び外部委託先の責任

ア. 保険募集に関する個人情報について、委託契約等に基づき当該委託先が取扱う個人情報の性質及び量等に応じた取扱ルール及び責任が明確に定められているか。

イ. 必要に応じてシステム上必要な保護措置を講じているか。

② 代理店及び外部委託先の管理

ア. 代理店及び外部委託先の管理について責任部署が明確にされているか。

イ. 個人情報保護のための施策の伝達及び事故等の報告についてレポートラインが構築されているか。

ウ. 個人情報保護に関する事務取扱等を周知徹底するため、研修の計画や通知文書の発出など具体的な施策を講じているか。

エ. 個人情報を適切に管理し、事故発生時においても適切に所定の対応をしているかどうかを把握しているか。

オ. 代理店・外部委託先を契約解除する場合の個人情報の取扱いル

さらに、アクセス権限を付与された本人以外の第三者が当該権限を使用すること等を防止するため、代理店を含む外部委託先において定期的又は随時に、利用状況の確認(権限が付与された本人と実際の利用者との突合を含む。)が行われている等、アクセス管理の徹底が図られていることを確認しているか。

エ. 二段階以上の委託が行われた場合には、代理店を含む外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認しているか。また、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して自社による直接の監督を行っているか。

⑤ 顧客等に関する情報の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった顧客等への説明、当局への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる体制が整備されているか。

また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策が講じられているか。更には、他社における漏えい事故等を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行っているか。

⑥ 独立した内部監査部門において、定期的又は随時に、顧客等に関する情報管理に係る幅広い業務を対象にした監査を行っているか。

また、顧客等に関する情報管理に係る監査に従事する職員の専門性を高めるため、研修の実施等の方策を適切に講じているか。

(2) 個人情報管理

① 個人である顧客に関する情報については、規則第 53 条の 8 に基づき、その安全管理、従業者の監督及び当該情報の取扱いを委託する場合にはその委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。

ア. 保護法ガイドライン第 10 条、第 11 条及び第 12 条の規定に基づく措置

イ. 実務指針 I、II、III 及び別添 2 の規定に基づく措置

② 個人である顧客に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯

保険会社向けの総合的な監督指針(本編) 新旧対照表(案)

<p><u>ールが整備されているか。</u></p> <p>(7) <u>事後対応の管理状況</u></p> <p>① <u>事後対応</u></p> <p>ア. <u>個人情報の漏洩が発生した場合、各責任部署は直ちに知覚しているか。</u></p> <p>イ. <u>個人情報の漏洩が発生した場合、報告ラインが有効に機能して必要に応じたホストコンピュータへのアクセス制限や顧客への説明など所定の対応を適切に行っているか。</u></p> <p>② <u>監査及びモニタリング</u></p> <p>ア. <u>個人情報の管理態勢が有効に機能しているか内部監査の対象項目として定期的に検証しているか。</u></p> <p>イ. <u>経営陣は、個人情報の管理状況を評価し、必要に応じて体制やルールの見直しを指示するなど内部統制を適切に行っているか。</u></p>	<p><u>罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報(注)を、規則第 53 条の 10 に基づき、保護法ガイドライン第 6 条第 1 項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。</u></p> <p><u>(注)その他特別の非公開情報とは、以下の情報をいう。</u></p> <p>ア. <u>労働組合への加盟に関する情報</u></p> <p>イ. <u>民族に関する情報</u></p> <p>ウ. <u>性生活に関する情報</u></p> <p>③ <u>クレジットカード情報等については、以下の措置が講じられているか。</u></p> <p>ア. <u>クレジットカード情報等について、利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。</u></p> <p>イ. <u>業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピューター画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。</u></p> <p>ウ. <u>クレジットカード情報等の取扱いを第三者に委託する場合は、代理店を含む外部委託先において、クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的又は随時に、点検又は立入検査を行っているか。</u></p> <p>エ. <u>クレジットカード情報等について、二段階以上の委託が行われた場合には、代理店を含む外部委託先が再委託先等の事業者を十分に監督していると認められる場合を除き、定期的又は随時に、点検又は立入検査を行う等、再委託先等の事業者に対して自社による直接の監督を行っているか。</u></p> <p>(3) <u>法人関係情報を利用したインサイダー取引等の不公正な取引の防止</u></p> <p>① <u>役職員による有価証券の売買その他の取引等に係る社内規則を整備し、必要に応じて見直しを行う等、適切な内部管理態勢を構築しているか。</u></p> <p>② <u>役職員によるインサイダー取引等の不公正な取引の防止に向け、職業倫理の強化、関係法令や社内規則の周知徹底等、法令等遵守意識の強化に向けた取組みを行っているか。</u></p>
---	---

保険会社向けの総合的な監督指針(本編) 新旧対照表(案)

Ⅱ-3-6-3 監督手法・対応

個人情報保護態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて法第 128 条に基き報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 132 条又は法第 133 条に基づき行政処分を行うものとする。

Ⅱ-4 その他

Ⅱ-4-1 保険会社の事務の外部委託

Ⅱ-4-1-1 意義

各保険会社においては、経営の効率化が課題となっており、これまで以上に広範に事務の外部委託が行われることが想定される。各保険会社が事務の外部委託を行う際には、委託事務の内容等に応じ、顧客保護又は経営の健全性を確保する観点から十分な対応を行っているか。

(注 1) 上記における事務の外部委託とは、保険会社が、その業務を営むために必要な事務の一部又は全部を、当該保険会社以外(生命保険募集人、損害保険代理店及び保険仲立人に該当しないものを指す。)に委託することをいう。

(注 2) 特に、保険会社の固有業務を営むために必要な事務の外部委託については、ヒアリング等により定期的に状況把握に努め、検証を行うよう配意する。

(注 3) 当該外部委託が、保険会社と子会社等との間で行われる場合には、本指針「Ⅲ-2-3 子会社等」も参照のこと。

③ 法人関係情報を入手し得る立場にある役職員が当該法人関係情報に関連する有価証券の売買その他の取引等を行った際には報告を義務付ける等、不公正な取引を防止するための適切な措置を講じているか。

Ⅱ-3-6-3 監督手法・対応

顧客等に関する情報管理態勢について問題があると認められる場合には、必要に応じて法第 128 条に基き報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 132 条又は法第 133 条に基づき行政処分を行うものとする。

Ⅱ-4 その他

Ⅱ-4-1 保険会社の事務の外部委託

Ⅱ-4-1-1 意義

各保険会社においては、経営の効率化が課題となっており、これまで以上に広範に事務の外部委託が行われることが想定される。各保険会社が事務の外部委託を行う際には、委託事務の内容等に応じ、顧客保護又は経営の健全性を確保する観点から十分な対応を行っているか。

(注 1) 上記における事務の外部委託とは、保険会社が、その業務を営むために必要な事務の一部又は全部を、当該保険会社以外(生命保険募集人、損害保険代理店及び保険仲立人に該当しないものを指す。)に委託することをいう。

(注 2) 特に、保険会社の固有業務を営むために必要な事務の外部委託については、ヒアリング等により定期的に状況把握に努め、検証を行うよう配意する。

(注 3) 当該外部委託が、保険会社と子会社等との間で行われる場合には、本指針「Ⅲ-2-3 子会社等」も参照のこと。

保険会社向けの総合的な監督指針(本編) 新旧対照表(案)

Ⅱ-4-1-2 主な着眼点

(1) 顧客保護の観点から以下の態勢整備(委託契約等において外部委託先に対して態勢整備を求めることを含む。)が図られているか。

① 委託契約によっても当該保険会社と顧客との間の権利義務関係に変更がなく、顧客に対しては、当該保険会社自身が事務を行ったのと同様の権利が確保されていることが明らかか。

② 委託事務に関して契約どおりサービスの提供が受けられないときに、保険会社において顧客利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢整備が行われているか。

③ 損害調査を委託する場合に、外部委託先において、利用者保護、利用者利便の視点に立った適切な損害調査が行われるような態勢が整備されているか。

特に、損害調査に際して、関係当事者及び第三者の名誉、信用、プライバシー等の権利が不当に損なわれることのないような態勢が整備されているか。

④ 委託先における目的外使用の禁止も含めて顧客情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。

⑤ 個人である顧客に関する情報の取扱いを委託する場合には、規則第53条の8に基づき、その委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。

ア. 保護法ガイドライン第12条の規定に基づく措置

イ. 実務指針Ⅲの規定に基づく措置

⑥ クレーム等について顧客から保険会社への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。

(2) (略)

Ⅱ-4-1-2 主な着眼点

(1) 顧客保護の観点から以下の態勢整備(委託契約等において外部委託先に対して態勢整備を求めることを含む。)が図られているか。

① 委託契約によっても当該保険会社と顧客との間の権利義務関係に変更がなく、顧客に対しては、当該保険会社自身が事務を行ったのと同様の権利が確保されていることが明らかか。

② 委託事務に関して契約どおりサービスの提供が受けられないときに、保険会社において顧客利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢整備が行われているか。

③ 損害調査を委託する場合に、外部委託先において、利用者保護、利用者利便の視点に立った適切な損害調査が行われるような態勢が整備されているか。

特に、損害調査に際して、関係当事者及び第三者の名誉、信用、プライバシー等の権利が不当に損なわれることのないような態勢が整備されているか。

④ 委託先における目的外使用の禁止も含めて顧客等に関する情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。

⑤ 顧客等に関する情報の取扱いの委託については、本指針「Ⅱ-3-6 顧客等に関する情報管理態勢」を参照のこと。

⑥ クレーム等について顧客から保険会社への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。

(2) (略)