

2014年新春号目次

1. 特集：金融庁「保険ワーキンググループ報告書」に思う
2. シリーズ：Pマーク取得のための勘どころ（その5：PMS文書の作成）
3. Pマークコンサルの方法（トムソンネットの場合）
4. ご存知ですか！平成25年の個人情報漏えい事故を振り返って
5. トムソンネットからのお知らせ

## 1. 特集：金融庁「保険ワーキンググループ報告書」に思う

2013年6月7日付で出された金融庁「保険商品・サービスの提供等のあり方に関するワーキンググループ（WG）」による報告「新しい保険商品・サービス及び募集ルールのあり方について」は、かなり衝撃的なものでした。

とりわけ「募集ルールのあり方」は、「来店型ショップやインターネットを通じた募集の増加といった保険募集チャネルの多様化いわゆる保険代理店の大型化など、保険募集をめぐる環境の変化」に対応して、「保険募集の基本的ルールの創設」「保険募集人の義務」「募集規制の適用範囲」「保険仲立人による規制の見直し」について抜本的な見直しを迫っています。

注目したいのは、「消費者（顧客）目線での募集」と「保険募集人の体制整備」という観点が明確になっている点です。

### （1）消費者（顧客）目線での募集

募集チャネルの多様化（銀行窓販、来店型ショップ、インターネットによる募集）、保険代理店の大型化がみられるが、**積極的な情報提供義務等**が募集プロセスとして法定されておらず、銀行法、金融商品取引法と比して未整備であるとしたうえで、下記を提言しています。

- ①「意向確認書面」の使用を一般的な意向把握義務として法定すること。

具体的には「全商品募集形態を通じて満たすべき条件」「意向確認を含めたプロセスの例示」「意向確認文書と申込書の一体化」を監督指針に含めること。

- ②顧客に商品内容の正しい理解を促す「契約概要」「注意喚起情報」の保険業法上の義務規定化すること。なお、こうした行為規制の適用緩和・除外措置を容認するケースがあってもよい。

強調しているのは、「顧客サイドに立った便利で分かり易い募集基本ルールの確立」と「顧客保護に立ったコンプライアンスの徹底・推進」です。代理店経営の姿勢として「金融リテラシーの向上に向けた顧客との金融リテラシーの共有（顧客のリスクに対応する接客サービスなど）」「個人情報の保護（取得制限、目的明確化、利用制限、安全確保など）」などが求められ、WGの問題意識であった募集チャネルの多様化（銀行窓販、来店型ショップ、インターネットによる募集）への対応として、「ネット対応の保険業法（施行規則）規制の遵守」や「SNS利用時のセキュリティー管理」などの「堅固な守り」の整備も求められそうです。

### （2）保険募集人の体制整備

下記の問題提起のうえで、ある特定の保険会社が保険募集人の全容を把握し、管理指導するケースがあてはまらない場合が増えつつある。としています。

- ・乗合代理店に対する保険会社からの体制整備義務が十分とは言えず、乗合代理店では「公平・中立」な立場で募集を行うことが担保されていない。
- ・フランチャイズ方式採用代理店での、フランチャイザーのフランチャイジーへの教育・指導・管理が十分されていない可能性がある。
- ・「使用人」の代理店との雇用関係は要件から削除されたが、必要なふさわしい教育・指導・管理がされていない可能性がある。また保険募集人に対しては業務委託先の管理責任が設けられておらず、業務委託先において問題が生じた場合の当該保険募集人の保険業法上の責任が曖昧。
- ・比較サイトや紹介行為等が募集規制の適用範囲か否かが難しいケースが存在する。

求められる対応は、「保険会社に加えて、募集ルールの遵守をはじめとして、**保険募集の適切性を確保するための、保険募集人の主体的な取り組み**」です。具体的には「**実践的リスクマネジメント能力の習得**」、自社の適切性をアピールできる「**第三者認証制度の活用**(PMS認証、ISMS認証、ファイナンシャルプランナー認証等)」、時代に即応できる「**ICT(情報通信技術)の利活用促進と情報セキュリティ管理**」などでしょうか。

### (3) Pマーク推進のミッション

金融庁「保険ワーキンググループ報告書」への対応をみると、「**消費者(顧客)目線での募集**」の課題解決で有用な「**個人情報の保護(取得制限、目的明確化、利用制限、安全確保など)**」、「**保険募集人の体制整備**」の課題解決で有用な自社の適切性をアピールできる「**第三者認証制度の活用**(PMS認証、ISMS認証、ファイナンシャルプランナー認証等)」、時代に即応できる「**ICT(情報通信技術)の利活用促進と情報セキュリティ管理**」のいずれの対応もPマーク制度の準拠しているPMS(JIS Q 15001:2006)が包含している基本規格の項目です。

Pマーク推進グループは、今までの普及推進のなかで、失礼ながら「保険代理店の個人情報取扱やその保護の意識」の低調さに気落ちしてきていました。しかし、この保険WG報告書が「**太平の眠りを覚ます**」ものとなったようです。最近、大規模保険代理店からの引き合いが続いています。金融庁「保険ワーキンググループ報告書」を踏まえて、少しでも、明日の代理店経営に資すればと、Pマーク取得推進の使命の重要性を再認識しています。

個人情報の取扱いに関連する「マイナンバー法」の制定、「ビッグデータ」の利活用などをめぐって個人情報保護法の改正原案が提出され、個人情報保護に関する法制度改訂が動き出しています。

昨年11月22日、内閣官房が個人情報保護法改訂原案(IT総合戦略本部(本部長・安部晋三首相)作業部会にて策定)を提出したとの報道がありました。(日経新聞)2013/11/22朝刊掲載)

これによれば、個人情報保護法改正案を2015年通常国会(1月召集会期150日間)で成立を目指すとしています。その大きな狙いは、消費者のプライバシー保護への不安を和らげるとともに、匿名情報のビジネスなどでの活用を目指すこととしています。

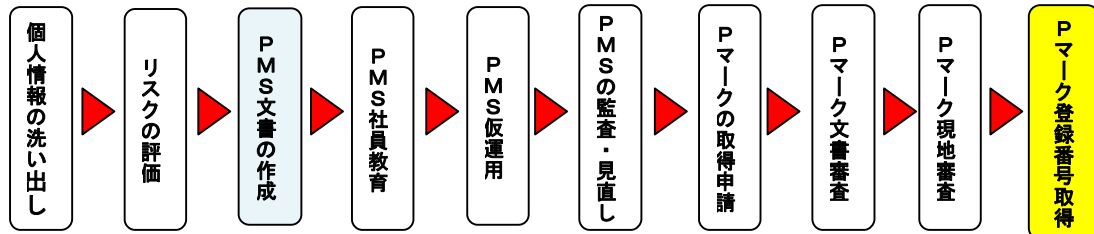
法案のポイントとなる内容は下記の点と思われます。

- ・匿名化した個人情報なら本人の同意がなくても第三者に提供できることを明記する。
- ・匿名化した個人情報なら利用目的を変更する際も本人の同意なしで変更できる。
- ・提供を受けた事業者がデータを他の事業者に渡すことを禁じる。
- ・消費者が利用拒否の意思を示せば除外される仕組みの運用条件を明確にする。
- ・匿名化しても、流通が規制される情報(クレジットカードなどの信用情報など)やカルテなどの医療情報は情報の特徴に合わせて特別な扱いとする。
- ・情報保護の体制が不十分な外国への情報移転を制限する。
- ・個人を特定できないよう技術的な措置を事業者に義務づける。
- ・運用が適正か監視する第三者機関を設ける。
- ・監視機関には、行政処分(業務改善命令)を出す権限を与える。
- ・罰金の強化

個人情報保護マネジメントシステム(PMS)は、個人情報保護法を受けたJIS規格の認証システムですから、法改正により大きな影響を受けます。個人情報をめぐる動きは、顧客情報保護とも関連して、経済社会に影響を与えます。また、金融庁「保険WG報告書」の法制化にも反映されるでしょう。代理店経営の先見性が問われているようにも思います。(岩原秀雄記)

## 2. シリーズ：Pマーク取得のための勘どころ（その5：PMS文書の作成）

### 【Pマーク取得のための作業ステップ】



今回は、上図作業ステップの3番目に位置づけられる「個人情報保護マネジメントシステム（PMS）文書の作成」について説明します。PMSは、事業者がPMSの基本となる要素である以下の事項について、書面で記述することを求めています。

- a：個人情報保護方針
- b：内部規程（基本規程、安全管理細則）
- c：計画書
- d：この規程が要求する記録様式および事業者が個人情報保護マネジメントシステムを運用する上で必要と判断した記録様式

なお、書面は紙媒体である必要はありません。

NO	文書区分	作成文書の内容
1	個人情報保護方針	個人情報保護方針は、必ず事業所の代表者が定め、社内外に宣言する必要があります。個人情報保護方針には、個人情報保護の理念を明確にした上で、次の項目の記述し、ホームページ等で公開することが必要です。 ①事業の内容及び規模を考慮した適切な個人情報の取得、利用及び提供に関すること ②個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止及び是正に関すること。 ③苦情及び相談への対応に関すること。 ④個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守すること。 ⑤個人情報保護マネジメントシステムの継続的改善に関すること。 ⑥代表者の氏名
2	内部規程	個人情報を保護するための社内ルールを規程文書化することが必要です。具体的には、以下の事項に関する社内規程の作成です。 ①事業者の各部門及び階層における個人情報保護に関わる管理規程 ②個人情報の取得、利用、提供および管理の規程 ③情報主体からの個人情報に関する開示等の請求に対する規程 ④個人情報保護に関する教育・監査の規程 ⑤内部規程の違反に関する罰則の規程
3	計画書	内部規程を遵守するために教育、監査などの計画を立て、文書化します。
4	規程が要求する記録の様式	以下の事項についての記録様式をここで規定しておきます。 教育実施記録／苦情および相談への対応記録／安全管理・運用確認の記録／監査報告書／是正処置および予防措置の記録／代表者による見直しの各記録

### 3. Pマークコンサルの方法（トムソンネットの場合）

保険代理店からPマーク取得支援の要請があった場合、弊社では以下によりコンサルテーションを行っています。

- ①コンサル担当者・・・通常は2名（主担当／副担当）が支援に当たります。
  - ②期間・・・およそ支援開始からPマーク取得までを6カ月間の計画(中規模事業者)で行います。
  - ③支援の方法・・・Pマーク取得に必要な事項について【弊社】作業の提起（項目ごとの書式や規程を提供）⇒【保険代理店】作業の実施（自社の状況に応じて項目の洗い出し、規程のカスタマイズを行う）⇒【弊社】内容の確認⇒【保険代理店】決定、といったプロセスを項目毎に行います。
- 打ち合わせは一回当たり3～4時間で、通常は5～6回行います。  
 このため、保険代理店側でも検討・推進担当者（1～2名）定めて戴くことが必要になります。  
 なお、打ち合わせの項目確認や内容説明のために電子メールも利用します。

具体的には以下の作業を行います。

作業段階	弊社支援の内容	備考
<b>【事前準備】</b> 事前説明および準備	Pマーク取得支援の開始に当たり ①個人情報保護マネジメントシステムの概要を説明します。 ②支援作業の進め方と検討スケジュールの概要を説明します。 ③ステップ1までに決めて置いて戴きたい事項（検討担当者等）のお願いをします。 ④保険代理店におけるPマーク取得関連情報の状況ヒヤリング（業務内容／従業員数／システム形態等）を行います。	事前にヒヤリングした状況を踏まえて、提供する規程類に反映します。
<b>【ステップ1】</b> 検討項目と書式類の提示と個人情報やリスク洗い出し方法の説明と作業依頼	Pマーク取得に必要な検討項目を提示し、検討項目を記載するために必要な書式や規程の書式のひな型等を提示します。 具体的な検討項目は以下の通りです。 ・JIS Q15001:2006の概要／Pマーク推進体制／個人情報保護方針提示／関連法令一覧提示／個人情報管理台帳／個人情報取扱い申請書／リスク分析表／個人情報取得同意書／従業者誓約書等です。	保険代理店での主な作業は、個人情報の洗い出しとリスク分析です。 その結果は個人情報管理台帳やリスク分析表に反映されます。
<b>【ステップ2】</b> 御社検討結果のレビューと対応確定	上記の項目のひとつひとつについて保険代理店の検討結果を弊社がレビューし、両者で意見交換しながら規程類(基本規程、安全管理細則など)を確定させて行きます。	
<b>【ステップ3】</b> PMS教育の実施	確定した規程類(基本規程、安全管理細則など)に基づき、従業者への研修／研修結果の確認テストの支援を行います。	従業者への説明は通常は弊社が行います。
<b>【ステップ4】</b> PMSの運用	確定したPMSの運用支援を行います。 研修関係記録の整理／委託先選定の整理／運用点検チェックリストの作成等を行います。	
<b>【ステップ5】</b> PMS運用に対する監査／点検／是正・予防／代表者による見直し	運用結果を確認します。 研修関係記録の整理／委託先選定の整理／運用点検チェックリストの作成・是正・予防／代表者による見直しの確認を行います。	弊社が運用結果をレビューします。
<b>【ステップ6】</b> 審査機関への申請書類の準備と申請フォロー	審査機関への申請書類を作成の支援し、申請後のフォローを行います。	弊社が申請書類の作成を支援します。

#### 4. ご存知ですか！ 平成25年の個人情報漏えい事故を振り返って

平成25年にも数多くの個人情報漏えい事故が発生しましたが、以下に新聞報道等に何回も賑わした顧客情報書類の紛失／なりすましログオン／オンラインバンキングの口座情報盗難における事故例を紹介します。

##### ①書類の紛失事故 住友生命

**(教訓) 資料の廃棄時には廃棄記録を残す。**

住友生命保険は、48支社および8事業部において、約5万8000件の顧客情報含む帳票を紛失したことを明らかにした。

所在不明となっているのは、北海道から沖縄まで全国48支社および8事業部が扱った54種の帳票。正確な件数はわかっておらず、のべ約5万8000件にのぼると見られている。

問題の帳票には、顧客の氏名、住所、電話番号、生年月日、証券番号などが記載されているが、病歴などのセンシティブ情報、クレジットカード番号、ID、パスワードは含まれていないという。

一部支社で帳票の誤廃棄が判明し、一斉点検を実施したところ紛失が発覚。保存期間内に誤って廃棄した可能性が高いと同社では結論付けており、いずれも不正利用といった苦情は寄せられていない。今回の問題を受けて同社では、文書の管理ルールの徹底や保管状況の点検、電子化の推進など、再発防止に取り組むとしている。(Security NEXT - 2013/06/17)

##### ②なりすましログオン事故 ニフティ

**(教訓) パスワード(PW)の再設定を注意深く、速やかに。アカウント情報の使い回しは、危険。**

ニフティの会員向けサービス「@nifty」において、顧客になりすました第三者による不正ログインが発生した。

7月14日から16日にかけて特定のIPアドレスを発信元として、なりすましによる不正ログインが発生した。今回の攻撃により、少なくとも2万1184件のIDが不正にログインされた。

すでに発信元となったIPのアクセスについては遮断している。

なりすましによりログインされた場合、「氏名」「住所」「電話番号」「生年月日」「性別」「秘密の質問と回答」「ご契約状況」「ご利用料金」「メールアドレス」などの顧客情報が閲覧された可能性があるという。会員情報の改ざん、有料サービスの不正利用は確認されていない。

今回の不正アクセスについて、何らかの手段で入手されたIDとパスワードが用いられた攻撃であると同社では説明。同社経由の情報漏洩を否定した。

また関係する利用者に対して7月18日よりメールで連絡を取り、パスワードの再設定を求める予定。さらに顧客自身が被害を受けたIDであるか確認できるページを、準備が出来次第、公開する予定。

(Security NEXT - 2013/07/17)

##### ③オンラインバンキングの口座情報盗難事故

**(教訓) オンラインバンキングでは、いかなる場合にも、電話、電子メール等でキャッシュカードやインターネットバンキング等の暗証番号等を尋ねることはない。**

オンラインバンキングにおいて口座情報を窃取する「Citadel」の感染被害が国内で広がっている。

トレンドマイクロによると、感染端末は2万台以上にのぼるといふ。「Citadel」は、Zeusを元に開発されたポットプログラム。オンラインバンキングのアカウント情報を盗み出すために利用されており、海外において500万台以上に感染、90カ国以上において5億ドル以上の被害をもたらした。

通信の96%以上が日本国を発信元としており、いずれも感染端末からの通信と見られている。

7月 国内の6金融機関をターゲットとし、あきらかに日本国内のユーザーを標的としており、「Gmail」や「Yahoo!メール」などウェブメールサービスからも情報を詐取していた。

(Security NEXT - 2013/7 から抜粋)

## 5. トムソンネットからのお知らせ

### (1) 貴社の情報セキュリティの見直しや体制整備等のご相談を承っています

昨年の金融審の「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」の報告書は、保険代理店の体制整備義務を謳っています。

このため、保険代理店においては今後、コンプライアンスや情報セキュリティの強化が求められてきます。弊社では保険代理店におけるシステムの在り方から情報セキュリティ対応に至るまで、幅広くみなさまのご相談にお応えしています。

具体的には、「社内規程の一つとして情報セキュリティ規程を定めたい」「システム対応や整備状況に問題がないかどうかシステム監査を受けたい」等々のご相談があります。

システム経験豊富なスタッフが揃っておりますので、いろいろシステムのお悩みがございましたら是非、下記にご連絡下さい。

### (2) 生損保研修 1月～3月の実施予定

日常業務に追われる中で、損保や生保の業務およびシステムについて基本から体系的に学ぶことは、中々難しいと思われれます。社内でのOJT教育を補完し、幅広い保険業務の知識を身につけて戴くために実施しているのが、弊社の生損保研修です。

今回ご案内する研修は生損保の「基本コース」ですが、保険代理店の業務経験の浅い方はもとより、中堅社員の方においても業務の視野を広げる格好の研修機会と思われれますので、弊社ホームページよりお申し込み戴きたくご案内申し上げます。

コース区分	1月	2月	3月
生保基本コース	1月29日(水)	2月26日(水)	3月26日(水)
損保基本コース	1月30日(木)	2月27日(木)	3月27日(木)

以上

**Pマークやシステムについてのご相談は下記で承っています。お気軽にどうぞ！**

<b>連絡先</b> 株式会社 トムソンネット( <a href="http://www.tmsn.net/">http://www.tmsn.net/</a> ) 〒101-0047 東京都千代田区内神田1-18-1 三井ビル 7階 電話 03-3249-9432 FAX03-5259-5835 担当: 岩原 秀雄 TEL 090-5528-1712 本間 晋吾 TEL 090-2762-4623
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------