

# 代理店の情報管理に関する規程

三井住友海上火災保険株式会社

## 本規程における「会社」の定義

三井住友海上火災保険株式会社をいう。

なお、三井住友海上火災保険株式会社から委託を受ける代理店の場合には、委託を受ける保険会社をいう。

## 第1条（目的）

本規程は、代理店が代理店委託契約書に定める委託業務を行う際におけるお客さま情報の取扱いルールを定め、お客さま情報の適切な取扱いを図ることを目的とする。

## 第2条（定義）

本規程で使用する用語の定義は、次のとおりとする。

### （1）お客さま

代理店が会社との代理店委託契約に定める委託業務を行う際に、その情報を取得し、利用する保険契約者、被保険者、加入者、第三者賠償責任に係る被害者、保険金等の受取人のほか、保険契約の見込客などをいう。

### （2）お客さま情報

お客さま情報とは次の情報をいい、紙、磁気ディスク等記録媒体の種類を問わない。また、代理店が独自に取得したものだけでなく、会社から提供を受けたものを含む。

① お客さまに関する情報であって、当該情報に含まれる以下の内容により、特定のお客さまを識別することができる情報。

a. お客さまの氏名

b. お客さま別に付された番号、記号、画像、音声その他の情報

② お客さまに関する情報であって、当該情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合でき、それにより特定のお客さまを識別できる情報。

### （3）個人番号

「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下「番号法」という。）第2条第5項に定めるもので、国の個人番号制度において、住民票を有する全ての者に対して、住所地の市町村が指定する12桁の番号をいう。個人番号は、本条第2号のお客さま情報に含まれる。

### 第3条（遵守すべき規定等）

1. 代理店は、委託業務を行うにあたっては、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）、番号法、関係省庁が定めるガイドライン等を遵守するほか、代理店委託契約書、本規程、「個人情報保護法対応マニュアル」（以下「マニュアル」という。）」その他会社が定める諸規定を遵守しなければならない。
2. 前項に定めるほか、代理店は、委託業務を行うにあたり、代理店MS 1 その他会社が提供するシステム、ソフトウェア等を利用するにあたっては、代理店MS 1 利用規定その他各システム所定の利用規定を遵守しなければならない。

### 第4条（個人情報保護宣言）

代理店は、個人情報保護に関する考え方および方針に関する宣言を策定し、公表しなければならない。

### 第5条（不正手段での取得禁止等）

1. 代理店は、偽りその他不正な手段でお客さま情報を取得してはならない。
2. お客さま情報の取得は、適法かつ適正な方法によるものとし、特に第三者からお客さま情報を取得する場合は、第三者が適法かつ適正な方法により取得した情報であることを確認のうえお客さまのプライバシーを侵害しないよう努めなければならない。
3. 代理店は、個人番号を会社から特段の指示がある場合以外では取得してはならず、お客さまから提出される書類に個人番号が含まれている場合は、速やかに個人番号をマスキングしなければならない。

### 第6条（利用目的の通知・公表・明示）

1. 代理店は、会社がお客さまに対して通知、公表、明示している利用目的の達成に必要な範囲を超えてお客さま情報を取り扱ってはならない。
2. ただし、代理店は、会社が通知、公表、明示している利用目的とは別に、代理店独自の利用目的を通知、公表、明示してお客さま情報を取得している場合は、その範囲内でお客さま情報を取り扱うことができる。

### 第7条（センシティブ情報）

代理店は、要配慮個人情報（人種、信条、社会的身分、病歴、前科・前歴、犯罪被害情報などをいう）ならびに労働組合への加盟、門地および本籍地、保健医療および性生活（これらのうち要配慮個人情報に該当するものを除く）に関する情報（以下、「センシティブ情報」という。）については、法令・諸規則に定められた場合のほか、原則として取得、利用または第三者提供を行わないものとする。

### 第8条（第三者提供の禁止等）

1. お客さま情報はあらかじめ本人の同意がある場合を除き、本人以外の第三者に提供してはならない。

2. お客さま本人の代理人等からお客さま情報に関する照会を受けた場合は、マニュアルの定めるところに従い、適切に対応しなければならない。
3. 代理店は、会社の承認を得ることなく、仮名加工情報（特定の個人を識別できないように個人情報を加工し、他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないようにした情報、個人情報保護法第2条第5項に定めるもの）、匿名加工情報（特定の個人を識別できないように個人情報を加工し、かつ元の個人情報を復元できないようにした情報、個人情報保護法第2条第6項に定めるもの）、個人関連情報（生存する個人に関する情報であつて、個人情報、仮名加工情報及び匿名加工情報のいずれにも該当しないもの、個人情報保護法第2条第7項に定めるもの）を第三者に提供することはできない。

#### **第9条（再委託）**

1. 代理店は、会社が委託したお客さま情報の取扱いを会社の承認なく第三者に委託してはならない。
2. 代理店が会社の承認を得て、お客さま情報の取扱いを第三者に委託する場合は、マニュアルの定めるところに従い、信頼のおける委託先を選定するとともに、委託先との間で締結する委託契約書等に目的外利用の禁止、機密保持、漏えい事案が発生した際の委託先の責任等に関する事項を定めるなどの措置を講ずるものとする。

#### **第10条（従業員の監督）**

1. 代理店は、お客さま情報の取扱いに関し、従業員に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
2. 代理店は、従業員に対してお客さま情報の保護および適正な取扱いに関する誓約書の提出等を求めるものとする。

#### **第11条（従業員の指導）**

代理店の店主または個人データ管理責任者は、全ての従業員に対し、第3条に定める諸規定等を遵守するよう指導しなければならない。

#### **第12条（安全管理措置）**

代理店は、会社が委託したお客さま情報の取扱いに関し、会社が定める安全管理措置を遵守しなければならない。

#### **第13条（お客さま情報漏えい事故発生時の対応）**

万一、お客さま情報の漏えい事故が発生した場合は、マニュアルの定めるところに従い、ただちに会社へ報告するとともに、必要な指示を受けなければならない。

#### **第14条（個人データの開示・訂正・利用停止等の取扱い）**

1. 代理店は、会社が取扱いを委託したお客さまの個人データに関し、本人から個人情報保護法第33条、第34条および第35条に基づく開示・訂正・利用停止等（以下「開示等」という。）の求めがあった場合、本人に対して、会社が開示等の求めに応じる権限を有していることを説明しなければならない。

2. 前項の場合において、本人が開示等の手続を希望した場合には、代理店は、本人の申出をただちに会社に取り次がないなければならない。

#### **第15条（苦情処理）**

1. 代理店は、会社が委託した個人情報等の取扱いに関する苦情について、速やかに会社に報告し、会社の指示に従うとともに、適切かつ迅速に処理しなければならない。
2. 代理店は、苦情対応窓口を定めるなど、苦情対応に必要な体制を整備しなければならない。

#### **第16条（点検・監査）**

1. 代理店は、お客さま情報の適切な管理を確保するために、第3条に定める諸規定等の遵守状況を自ら点検・監査し、その結果を記録しなければならない。また、会社が求めた場合、点検・監査結果を会社に報告しなければならない。
2. 代理店は、会社が第3条に定める諸規定等の代理店における遵守状況の点検・監査等を実施する場合は、これに協力しなければならない。

#### **第17条（委託契約終了時におけるお客さま情報の取扱い）**

代理店委託契約が終了した場合、代理店は、会社が取扱いを委託したお客さま情報を遅滞なく会社に返却する、または廃棄・消去しなければならない。

#### **第18条（損害賠償責任）**

1. 会社または代理店が本規程に違反したことによって、相手方に対し損害を与え、法律上の損害賠償義務が発生した場合、それにより生じた損害を賠償する。
2. 前項の賠償義務者は、代理店委託契約が終了した後であっても、前項の賠償の義務を免れない。

#### **第19条（代理店に対する措置）**

代理店が第3条に定める諸規定に違反したときは、会社は別に定める規定に基づき、代理店解約（委託契約解除）、業務停止、種別格下げ、代理店手数料の減額（業務不適 違約金の懲求）、業務改善確約書の提出等の措置を行うことができる。

#### **附則**

##### **第1条**

本規程は、2005年4月1日より実施する。

##### **第2条**

本規程第3条にある「個人情報保護法対応マニュアル」は2014年4月1日より「個人情報管理マニュアル」と読み替える。

##### **第3条**

本規定第8条に仮名加工情報「個人関連情報」を追記し、2022年4月1日付で改定する。