顧客情報管理規程

MD 株式会社
制定 2026 年 2 月 17 日

第 1 章 総則

（目的）
第１条　本規程は、当社の「経営方針」に基づき、すべての当社顧客情報管理に関する基本的事項を定め、これにより適切な顧客情報管理を実現するための態勢を整備し、もって顧客の保護および顧客からの信頼の維持向上を図ることを目的とする。
なお、個人情報管理に関しては「個人データの取扱に関する規程」に定める。
2. 前項に定める「態勢を整備」することとは、会社において、計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）、改善（Action）のサイクル（PDCA サイクル）が継続的かつ円滑に遂行されている状態を確保することをいう。

（用語の定義および漏えい発生時の報告義務）
第２条 「顧客情報」とは、個人または法人の顧客に関する情報をいう。
ここでいう顧客には見込み客を含む。
2.「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別できるものを含む）をいう。なお、生存しない個人に関する情報が、同時に遺族等の生存する個人に関する情報にあたる場合には、当該生存する個人に関する情報を含む。
3. 「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。
なお、個人情報データベース等から記録媒体へダウンロードされたものおよび紙面に出力されたもの（そのコピーを含む）も含まれる。
4. 「顧客情報管理」とは、顧客情報を漏えい防止の観点から適切に管理することをいう。
5. 「漏えい」とは、顧客情報が記載された帳票や電子記録媒体（PC、FD、CD－ROM、USB メモリー等）の盗難または紛失、郵便物の誤送付、電子メールやファックスの誤送信等の事故により、顧客情報の流失、滅失または毀損が生じ、または生じるおそれが高い場合をいう。
6. 役員・従業員は、漏えいまたはそのおそれを発見した場合は、速やかに会社へ報告する義務を負う。会社への報告方法は、第８条に定める「個人データの取扱いに関する規程」に定める。

（顧客情報統括管理部門および統括責任者）
第３条 顧客情報管理に関する統括部門（顧客情報統括管理部門、以下同じ）は、コンプライアンス統括部がその任にあたる。
2. 顧客情報管理に関する統括責任者は、コンプライアンス統括部の責任者がその任にあたる。

（各部署における個人データ管理者）
第４条 顧客情報管理に関する各部署の責任者は、個人データ管理者とする。

第２章 取締役会の役割

（規程の制定、組織・責任者の配置）
第５条 取締役会は、本規程を定め、顧客情報統括管理部門を置き、当該部門に統括責任者ならびに管理を行う人員を配置し、統括責任者に対して、次章に定める顧客情報管理に係る管理業務の遂行に必要な権限を与える。

（社内の状況把握と改善策の検討・指示）
第６条 取締役会は、顧客情報統括管理部門から、顧客情報管理の状況に関する報告を受け、会社における顧客情報管理の状況を把握する。

2. 取締役会は、前項の「報告」を受け、重要であると判断した事項については、必要に応じて調査、原因分析を行うとともに、改善事項を検討・決定し、顧客情報統括管理部門に対して、改善事項の実行を指示する。

3. 取締役会は、顧客情報が漏えいした場合には、必要に応じて調査・原因分析を行うとともに、再発防止策を検討・決定し、顧客情報統括管理部門に対して再発防止策の実行を指示する。
4. 取締役会は、顧客情報統括管理部門から、前２項に定める改善指示および再発防止策に対する実行状況の報告を受けて、改善状況を把握・確認する。

（態勢の評価と改善）
第７条 取締役会は、内部監査部門による監査、生命保険協会会社の指示により実施する代理店自主点検、前条第３項に定める再発防止策の実行状況、第10条・第11条に定める顧客情報統括管理部門によるモニタリング等を通じ、半期毎に、顧客管理態勢の実効性を検証し、必要と判断した場合には、本規程の改定を行う。

第３章 顧客情報統括管理部門の役割

（個人データの取扱に関する規程の制定）
第８条 顧客情報統括管理部門は、保険業法・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等、顧客情報管理において遵守すべき法令等（法令等、以下同じ）、所属保険会社の定める規程・マニュアル等の内容を踏まえ、会社に所属する役員・従業員が、顧客情報管理に関して遵守すべき事項を定めた「個人データの取扱に関する規程」案を策定し、取締役会の承認を得る。
2. 顧客情報統括管理部門は、保険業法等、所属保険会社の定める規程・マニュアル等の変更等により、改定の必要があると判断した場合は、適宜、「個人データの取扱に関する規程」の改定案を策定し、取締役会の承認を得る。

（本社担当に対する教育・研修の企画と実施）
第９条 顧客情報統括管理部門は、法令等、所属保険会社の定める規程・マニュアル、本規程および前条に定める「個人データの取扱に関する規程」に則り、所属保険会社が作成する各種教材や所属保険会社が行う各種研修等を活用しながら、教育・研修の内容を企画し実施する。実施については本社担当の責任者に指示ができる。

2. 顧客情報統括管理部門は、前項に定める教育・研修の内容を企画するにあたり、次条および第11条に定めるモニタリングの結果ならびに第12条に定める本社担当からの

情報連携等を踏まえ、会社の顧客情報管理の状況に応じた企画を行うものとする。
3. 教育・研修の受講履歴は、本社担当の責任者からの報告により、顧客情報統括管理部門が役員・従業員ごとに管理する。受講が必須とされている教育・研修について、未受講者のフォローを行う。
4. 顧客情報管理部門は、第１項に定める教育・研修の企画の内容および第３項に定める受講履歴を記録し、半期毎に取締役会に報告する。

（本社担当に対するオフサイトモニタリング）
第10条 顧客情報統括管理部門は、本社担当の個人データ管理者から顧客情報管理に関する報告を受け、報告の内容に問題点があれば、当該問題点の発生原因の分析により課題を抽出し、当該課題のリスクに応じて改善事項を検討・決定し、実行する。
2. 前項に定める個人データ管理者からの報告事項・報告方法は、第14条ないし第16条の各条において定める。
3. 顧客情報統括管理部門は、第１項に定める個人データ管理者からの報告のうち、次の各号に該当すると判断したものについては、当日中に、代表取締役社長および内部監査担当に報告するとともに、適時に、取締役会に報告する。
（１）顧客情報が漏えいした場合またはそのおそれがある場合
（２）保険業法、その他関連する法令、所属保険会社の定める規程・マニュアル・本規程ならびに第８条に定める個人データの取扱に関する規程に定める事項への抵触またはそのおそれがある場合
（３）その他、前各号に準じる重要な事案が発生・発覚した場合
4. 顧客情報統括管理部門は、第１項に定めるモニタリング結果を、半期毎に、取締役会に報告する。
5. 顧客情報統括管理部門は、第３項第１号に該当する場合には、直ちに漏えいした顧客情報またはそのおそれがある顧客情報の量、質、漏えいの原因、態様、被害の程度等の漏えい事案等の内容および影響の調査を行い、情報のアクセス制限や顧客への説明など、２次被害を防止するための措置をとる。
6. 前項に定める２次被害防止の措置を講じたことは、当日中に、代表取締役社長および内部監査室に報告するとともに、適時に、取締役会に報告する。
（本社担当に対するオンサイトモニタリング{立入検査、以下同じ}）
第11条 顧客情報統括管理部門は、前条のオフサイトモニタリングの結果等を踏まえ、必要と判断した場合には、随時、営業部に対するオンサイトモニタリングを行う。
2. 顧客情報統括管理部門は、前項に定めるモニタリング結果を、半期毎に、取締役会に報告する。

（本社担当からの情報収集および連携）
第12条 顧客情報統括管理部門は、次条に定める本社担当に対する改善指示の実効性を向上させるために、前２条のモニタリングに加え、日常より本社担当からの情報収集に努めるとともに、本社担当より有効に情報が集約される仕組みの構築・周知等を行う。

（本社担当に対する改善指示）
第13条 顧客情報統括管理部門は、第６条第２項および第３項に定める取締役会の決定、前３条のモニタリング結果および本社担当から収集した情報を踏まえ、本社担当に対する改善指示を行う。
2. 顧客情報統括管理部門は、前項の改善指示のうち、第６条第２項および第３項に定める取締役会の決定に基づく改善指示について、本社担当の責任者に対して、改善計画書の提出を求める。

3. 顧客情報統括管理部門は、前２項に定める改善指示に対する実行状況を、第16条第３項に定める方法で本社担当の責任者から把握し、必要に応じて指導を行う。
また、前月分までの改善指示に対する実行状況を、当月開催の取締役会へ報告する。

第４章 本社担当の責任者の役割

（管下従業員に対する指導）
第14条 本社担当の責任者は、管下従業員が法令等、所属保険会社の定める規程・マニュアル、本規程および第８条に定める「個人データの取扱いに関する規程」等に則り業務を行っていることを、日常的に確認・点検し、必要に応じて指導を行う。
2. 本社担当の責任者は、第10条第３項各号に該当すると判断したものについては、原則として、当日中に、顧客情報統括管理部門へ報告する。
3. 本社担当の責任者は、第10条第３項第１号に該当する場合には、顧客情報統括部門の指示に基づき、直ちに漏えいした顧客情報またはそのおそれがある顧客情報の量、質、漏えいの原因、態様、被害の程度等の漏えい事案等の内容および影響の調査を行い、情報のアクセス制限や顧客への説明など、２次被害を防止するための措置をとる。
4. 本社担当の責任者は、第１項に定める確認・点検および指導の中で、第２項には該当しないが、顧客情報統括管理部門への報告が必要と判断した場合は、遅滞なく、顧客情報管理部門へ報告する。

（管下従業員に対する教育・研修の実施）
第15条 本社担当の責任者は、第９条第１項に定める、顧客情報統括管理部門が企画した役員・従業員に対する教育・研修の実施に加えて、前条第１項に定める確認・点検・指導の内容・傾向や、取締役会・顧客情報管理部門の改善指示等を踏まえ、管下従業員において必要と認める教育・研修を企画・実施する。
2. 本社担当の責任者は、教育・研修の受講履歴を記録し、定期的に、顧客情報統括管理部門へ報告する。受講が必須とされている教育・研修について、未受講者のフォローを行う。
（改善指示を受けた場合の改善の実施）
第16条 本社担当の責任者は、顧客情報統括管理部門から第１３条に定める改善指示を受けた場合は、当該指示に則り改善を行う。
2. 本社担当の責任者は、前項の改善指示のうち、第６条第２項および第３項に定める取締役会の決定に基づく改善指示については、次の各号の内容を含む改善計画書を定め、遅滞なく、顧客情報統括管理部門を経由して報告する。
（１）改善すべき事項
（２）改善すべき事項が発生した原因
（３）改善の期限
（４）改善策の実施スケジュール
（５）改善策に関する中間報告・結果報告のスケジュール・方法
（６）その他改善策の実行に必要な事項
3. 本社担当の責任者は、前２項に定める改善が完了するまで、改善状況を顧客情報統括管理部門へ報告する。なお、報告頻度は、第１項に定める改善については、毎月１回、前項に定める改善については、前項第５号の報告回数を下回らないものとする。

附則
第１条 この規程の改廃は、取締役会の決定による。
2. この規程は、本則第７条による事由の他、保険業法等、職業安定化法、派遣法、所属保険会社の定める規程・マニュアル等の変更等が有った場合には、随時、見直しをおこなう。
第２条 この規程は、２０２５年１２月１日から施行する。