

個人情報保護指針

平成23年4月版

認定個人情報保護団体
社団法人日本クレジット協会

目 次

第 1 章 目的及び定義等

第 1 条	目的	4
第 2 条	定義	4
第 3 条	保護指針の構成等	5
第 4 条	保護指針の遵守	5

第 2 章 与信事業者等に関する保護指針

第 5 条	個人情報の利用目的の特定	6
第 6 条	個人情報利用目的の制限	6
第 7 条	個人情報の適正な取得	7
第 8 条	個人情報の取得にあたっての利用目的の通知等	7
第 9 条	同意の取得	7
第 10 条	保有個人データに関する事項の公表等	8
第 11 条	開示請求への対応	9
第 12 条	訂正・利用停止等への対応	10
第 13 条	個人データの正確性確保	11
第 14 条	安全管理措置	11
第 15 条	教育・研修活動等の実施	12
第 16 条	個人情報の取扱いに関する相談・苦情処理体制の整備	12
第 17 条	個人信用情報機関への照会・提供	12
第 18 条	与信事業者としての広報・啓発活動等	13

第 3 章 個人信用情報機関に関する保護指針

第 19 条	個人情報利用目的の特定	14
第 20 条	個人情報利用目的の制限	14
第 21 条	個人情報の適正な取得	15
第 22 条	個人情報の取得にあたっての利用目的の通知等	15
第 23 条	同意の取得	15
第 24 条	保有個人データに関する事項の公表等	15
第 25 条	開示への対応	16
第 26 条	訂正・利用停止等への対応	17
第 27 条	個人データの正確性確保	18
第 28 条	安全管理措置	18
第 29 条	個人信用情報機関の教育・研修活動等の実施	19
第 30 条	個人情報の取扱いに関する相談・苦情処理体制の整備	19
第 31 条	監査による個人情報保護の徹底	19
第 32 条	個人信用情報機関の運営等	19

第 33 条	会員の不正利用防止のためのモニタリング	20
第 34 条	個人信用情報機関の透明性確保等	20
第 35 条	個人信用情報機関としての広報・啓発活動等	21

第 4 章 保護指針の実効性確保

第 36 条	日本クレジット協会の機能・役割	22
第 37 条	与信事業者等に対する実効性確保のための措置	22
第 38 条	個人信用情報機関に対する実効性確保のための措置	23
第 39 条	個人情報の保護と適正な取扱い等に関する教育・研修活動等	24
第 40 条	日本クレジット協会による苦情の処理	24
第 41 条	消費者トラブル等の情報収集と対応	24
第 42 条	日本クレジット協会としての広報・啓発活動等	25

第 5 章 その他

第 43 条	情報交流における保護措置	26
第 44 条	保護指針の改正等	26

附 則		26
-----	--	----

第1章 目的及び定義等

第1条 目的

本文

個人情報保護指針（以下「保護指針」という。）は、関係法令等を遵守しつつ、与信事業者等及び個人信用情報機関が取り扱う個人情報の適切な保護と利用を図ることを目的とする。

第2条 定義

本文

保護指針における用語の定義は、次に定める通りとする。

なお、次に定める用語以外の保護指針において使用する用語は関係法令等の定めによるものとする。

(1) 消費者信用取引等

個人の支払能力に関する情報を用いて消費者への信用が供与される取引であって、販売信用取引や消費者金融取引のほか、リース、保証等の契約や農協、金融機関等が行う信用供与取引をいう。

(2) 与信業務

消費者信用取引等の申込の受付から与信判断及び与信後の管理（与信枠の見直し、債権管理を含む。）に関する一連の業務を総称していう。

(3) 与信事業者

消費者信用取引等に関する信用供与を行う者（与信業務の全部又は一部を第三者へ委託している者を含む。）をいう。

(4) 与信事業者等

本指針の対象事業者のうち、個人信用情報機関を除く与信事業者及びその他の事業者を総称して、「与信事業者等」と表記する。

(5) 個人信用情報機関

個人の支払能力に関する情報の収集及び会員に対する当該情報の提供を業とする者をいう。

なお、本指針及び附属規程において「機関」と表記した場合は、特別の定めがない限り個人信用情報機関をいう。

(6) 従業者

与信事業者の組織内にあつて直接間接に事業者の指揮監督を受けて事業者の業務に

従事している者をいい、雇用関係にある従業員（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等も含まれる。

(7) 個人の支払能力に関する情報

与信行為の流れの中で、当該個人を識別する情報及びその情報と一体となって個人の返済能力、支払能力を判断することを目的として取得、保有、利用される情報（電算処理だけでなく、ファイリング処理されたマニュアル情報も含まれる。）をいう。

第3条 保護指針の構成等

本文

保護指針は、「本文」、「運用指針」、「考え方」、「附属規程」から構成するものとする。

第4条 保護指針の遵守

本文

1. 保護指針の対象事業者（以下「対象事業者」という。）は、保護指針第1条（目的）に基づき、対象事業者が取り扱う個人情報の適切な保護と利用等を図るため、各社のコンプライアンス体制を整備し、保護指針を遵守しなければならない。
2. 対象事業者は、上記1. に基づき、協会が実効性確保のために講じる措置に従うこととする。

第2章 与信事業者等に関する指針

第5条 個人情報の利用目的の特定（法第15条・18条関係）

本文

1. 与信事業者は、個人情報の取扱いにあたっては、個人情報の利用目的、利用する事業の範囲を可能な限り分かりやすく特定しなければならない。
2. 与信事業者は、上記1.により特定した利用目的を社会通念上、本人が想定することが困難でない範囲内で変更した場合は、変更された利用目的を本人に通知するか、または、公表しなければならない。

第6条 個人情報の利用目的の制限（法第15条・16条・18条関係）

本文

1. 与信事業者は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、特定した利用目的、利用する事業の範囲を超えて個人情報を取り扱ってはならない。
2. 与信事業者は、個人の支払能力に関する情報を当該個人の支払能力の調査以外の目的には使用してはならない。
3. 与信事業者は、第三者提供を行う場合の第三者、若しくは共同利用を行う場合の共同して利用する者に対して、個人の支払能力に関する情報を当該個人の支払能力の調査以外の目的に使用させないこと等、適切な措置を講ずることとする。
4. 個人信用情報機関に加入している与信事業者は、与信申込書、契約書等の個人信用情報機関の個人情報データベース等へのアクセスが正当なものであることを証明することができる資料等を保管し、また、個人信用情報機関からの求めに応じてこれらの情報を提供することとする。
5. 与信事業者は、機微（センシティブ）情報（政治的見解、信教（宗教、思想及び信条をいう。）、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活、並びに犯罪歴に関する情報）については、「信用分野ガイドライン」の例外事項に該当する場合を除き、取得、利用又は第三者提供を行わないこととする。

第7条 個人情報の適正な取得（法第17条関係）

本文

1. 与信事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。
2. 個人の支払能力に関する情報の取得については、与信事業者の消費者信用取引等に係る事業の範囲内に限るものとする。

第8条 個人情報の取得にあたっての利用目的の通知等（法第18条関係）

本文

1. 与信事業者は、与信業務以外の業務において個人情報を取得する場合は、あらかじめその個人情報の利用目的を公表しておくこととする。公表していない場合は、取得後速やかにその利用目的を、本人に通知し又は公表しなければならない。
2. 与信事業者が本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合には、その書面において利用目的を明示したうえで、本人の同意を得ることとする。

第9条 同意の取得（法第23条関係）

本文

1. 与信事業者は、与信業務における個人情報の取得、利用、提供にあたり本人から書面等により明示的に同意を得なければならない。
2. 与信事業者は、加盟する個人信用情報機関に顧客等の信用情報等を照会若しくは提供する場合には、あらかじめ、本人の同意を得なければならない。
3. 与信事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで個人情報を第三者に提供してはならない。
4. 与信事業者は、上記1. 2. 3. については、附属規程の「個人情報の同意取得に関する実務手順」に基づき、同意を取得しなければならない。

第10条 保有個人データに関する事項の公表等（法第24条・29条関係）

本文

1. 与信事業者は、保有個人データに関する事項について、公表等により、本人の知り得る状態に置かなければならない。
2. 与信事業者は、本人又は代理人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、通知しなければならない。
ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
 - (1) 本文1.の規定により、当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかでない場合
 - (2) 法令等で定める場合

なお、通知しない旨を決定したときは、遅滞なくその旨を本人に通知しなければならない。
3. 与信事業者は、上記2.の求めに対して、全部又は一部について通知しない旨の決定を通知する場合は、本人に対し、その理由を説明するよう努めなければならない。

第 11 条 開示請求への対応（第 25 条・28 条・29 条・30 条関係）

本文

1. 開示請求への対応

(1) 開示

与信事業者は本人又は代理人から当該本人が識別される保有個人データの開示（当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。）を求められたときは、法令等の定めるところにより、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。

ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

- ①本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- ②当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ③他の法令に違反することとなる場合

(2) 本人への通知・理由の説明

与信事業者は、開示請求を受けた保有個人データの全部又は一部について、開示しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

また、上記の通知をする場合には、その理由を説明するよう努めなければならない。

2. 開示請求に応じる手続きの策定

(1) 開示の請求手続き

与信事業者は、法令等の定めるところにより、開示請求を受け付ける方法を定め、その方法を公表等により本人の知り得る状態に置かなければならない。

なお、開示請求に応じる手続きを定めるに当たっては、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

(2) 手数料の徴収

与信事業者は、保有個人データの開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、法令等の定めるところにより、手数料を徴収することができる。

上記の手数料の額を定めた場合は、公表等により本人の知り得る状態に置かなければならない。

なお、手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

3. 与信事業者は、附属規程の「保有個人データの開示対応に関する実務手順」に基づき、必要な対応を図ることとする。

第12条 訂正・利用停止等への対応（法第26条・27条・28条・29条関係）

本文

1. 訂正・利用停止等への対応

(1) 訂正等

与信事業者は、本人又は代理人から、当該本人が識別される保有個人データに誤りがあり、内容が事実でないという理由によって訂正、追加、削除（以下「訂正等」という。）を求められた場合には、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手續が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく、調査し対応しなければならない。

(2) 利用停止等

与信事業者は、本人又は代理人から、関係法令等に違反して同意のない目的外利用、不正な取得がなされているとの理由により保有個人データの利用の停止、消去（以下「利用停止等」という。）を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、対応しなければならない。

また、与信事業者は、関係法令等に違反して同意のない第三者提供がなされているとの理由により保有個人データの第三者への提供の停止を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、遅滞なく、対応しなければならない。

(3) 本人への通知・理由の説明

与信事業者は、(1)、(2)の求めにより、保有個人データの訂正等、利用停止等若しくは第三者への提供の停止を行ったときは、又はそれらの措置を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

また、(1)、(2)の求めにより措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を本人に通知する場合には、その理由を説明するよう努めなければならない。

2. 訂正・利用停止等に応じる手續きの策定

与信事業者は、訂正、利用停止等の求めを受け付ける方法を定め、その方法を公表等により本人の知り得る状態に置かなければならない。

なお、訂正、利用停止等に応じる手續を定めるに当たっては、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

3. 与信事業者は、附属規程の「保有個人データの訂正・利用停止等への対応に関する実務手順」に基づき、必要な対応を図ることとする。

第13条 個人データの正確性確保（法第19条関係）

本文

1. 与信事業者が保有する個人情報、利用目的に応じ必要な範囲内において、正確かつ最新の状態で管理することとする。
2. 与信事業者は保有する個人情報の利用目的に応じて保有期間を定め、当該保有期間経過後には当該保有する個人データを消去しなければならない。
ただし、法令等に基づく保有期間の定めがある場合には、この限りではない。

第14条 安全管理措置（法第20条・21条・22条関係）

本文

1. 与信事業者は、個人データへの不当なアクセス又は紛失、破壊、改ざん、漏洩等の危険防止のために十分な安全管理措置（従業者への監督、委託先の監督を含む。）を講じなければならない。
2. 与信事業者は、個人情報の安全管理措置を確立させるため、「個人情報管理責任者」を設置することとする。
3. 与信事業者は、漏洩等の未然防止並びに早期発見への対処を行うため、与信事業者内における管理体制、責任体制、教育指導(体制)の確立を図ることとする。
特に、与信業務において加盟する個人信用情報機関から提供を受けた個人の支払能力に関する情報の取扱いについては、厳格な安全管理措置を講じることとする。
4. 与信事業者は、十分な安全管理対策を講じているにもかかわらず、自社若しくは委託先において個人情報の漏洩等が発生した場合には、早急に安全管理対策を見直して再発防止を図るとともに、被害拡大の防止のための適切な措置を講じなければならない。
5. 与信事業者は、附属規程の「個人情報の安全管理対策実務手順」に基づき、必要な安全管理措置を講じることとする。

第15条 教育・研修活動等の実施

本文

1. 与信事業者は、本指針に定める「個人情報の保護と適正な取扱いに関する教育・研修活動等」の規定に基づき、従業者に対し、個人情報の目的外利用及び漏洩の防止等、個人情報の保護に資するための教育、研修活動等を実施することとする。
2. 与信事業者は、協会が主催する教育、研修制度等に参加することとする。

第16条 個人情報の取扱いに関する相談・苦情処理体制の整備（法第31条関係）

本文

1. 与信事業者は、個人情報の取扱いに関する相談、苦情の適切かつ迅速な処理に努めるものとし、必要な社内体制等の整備を図らなければならない。
また、個人情報の取扱いに関する相談、苦情の申出先については、公表等を行わなければならない。
2. 与信事業者は、個人情報の取扱いに関する相談・苦情処理担当者を設置し、その者に対し、十分な教育、研修を行うこととする。
3. 与信事業者は、協会からの要請により、受け付けた苦情に関する事実関係の調査、確認や苦情に対する対応状況等について報告等を求められたときは、これに協力しなければならない。

第17条 個人信用情報機関への照会・提供

本文

1. 与信事業者は、消費者信用取引等の申込みを受けた場合には、適正な与信判断を行うために個人信用情報機関に照会をしなければならない。
2. 与信事業者は、与信事業者相互の適正与信に資するため、加盟する個人信用情報機関に対して、適正かつ正確な情報を提供するよう努めなければならない。
3. 与信事業者は、支払能力に関する事項の調査以外の目的のために個人信用情報機関に信用情報等の提供の依頼をし、又は機関から提供を受けた信用情報等を支払能力に関する事項の調査以外の目的に使用し、若しくは第三者に提供してはならない。

第18条 与信事業者としての広報・啓発活動等

本文

与信事業者は、クレジット取引の内容及び個人情報の利用状況等についての理解を促がす広報、啓発活動を行うよう努めなければならない。

第3章 個人情報情報機関に関する保護指針

第19条 個人情報の利用目的の特定（法第15条・18条関係）

本文

1. 機関は、個人情報の取扱いにあたっては、個人情報の利用目的、利用する事業の範囲を特定し、公表しなければならない。
2. 機関は、あらかじめ、個人情報を第三者に提供することを想定している場合には、利用目的において、その旨特定しなければならない。

第20条 個人情報の利用目的の制限（法第15条・16条・18条関係）

本文

1. 機関は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、特定した利用目的、利用する事業の範囲を超えて個人情報を取り扱ってはならない。
2. 機関は、以下に掲げる場合を除き、取得した情報を利用してはならない。
 - (1) 会員の消費者信用取引等に係る個人の支払能力に関する調査のために会員に提供する場合
 - (2) 提携する機関の会員が個人の支払能力に関する調査を行うために、当該提携機関を通じて提供する場合
 - (3) 本人からの開示、訂正、利用停止等の請求に応じる場合
 - (4) 会員へのモニタリングを実施する場合
 - (5) 法令に基づく信用情報の提供にかかる処理を行う場合
 - (6) 法令の定めに基づき行政機関、裁判所等へ提供する場合
 - (7) その他信用情報の提供に付随、関連する業務を行う場合
3. 機関が取り扱う個人の支払能力に関する情報は、次の通りとする。
 - (1) 会員から取得する情報は、消費者信用取引等に係る与信判断及び与信管理のために必要となる最小限の情報とする。
 - (2) 一般的に公開されている情報を取得する場合は、会員が消費者信用取引等に係る与信判断及び与信管理のために必要となる最小限の情報とする。
4. 機関は、機微（センシティブ）情報（政治的見解、信教（宗教、思想及び信条をいう。）、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活、並びに犯罪歴に関する情報）については、「信用分野ガイドライン」の例外事項に該当する場合を除き、取得、利用又は第三者提供を行わないこととする。

第 2 1 条 個人情報の適正な取得（法第 17 条関係）

本文

機関は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

第 2 2 条 個人情報の取得にあたっての利用目的の通知等（法第 18 条関係）

本文

1. 機関は、個人情報を取得する場合は、あらかじめその個人情報の利用目的を公表しておくこととする。
2. 機関が本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合には、その書面において利用目的を明示したうえで、本人の同意を得ることとする。

第 2 3 条 同意の取得（法第 23 条関係）

本文

1. 機関が直接本人から個人情報を取得する場合は、本人から書面等により明示的な同意を得ることとする。
2. 機関が会員を経由して取得する個人情報は、本人から書面等により明示的に同意が得られたものでなければならない。

第 2 4 条 保有個人データに関する事項の公表等（法第 24 条・29 条関係）

本文

1. 機関は、以下の(1)～(10)に掲げる事項を、公表又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。
 - (1) 機関の名称
 - (2) 機関における全ての保有個人データの利用目的
 - (3) 保有個人データの利用目的の通知及び保有個人データの開示に係る手数料の額、並びに開示等の請求の手續
 - (4) 保有個人データの取扱いに関する苦情及び問い合わせの申出先
 - (5) 協会（加盟する認定個人情報保護団体）の名称及び苦情解決の申出先

- (6) 保有個人データの保有期間
- (7) 個人情報管理責任者の氏名又は職名、所属及び連絡先
- (8) 個人情報保護・利用に関する方針（プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）
- (9) 個人情報の登録状況、会員の利用状況、消費者開示の状況等
- (10) 機関の加入資格に関する事項、機関及び当該機関と提携する機関に加入する会員のリスト

2. 機関は、本人又は代理人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、通知しなければならない。

ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

(1) 当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合

(2) 法令等で定める場合

なお、通知しない旨を決定したときは、遅滞なくその旨を本人に通知しなければならない。

第25条 開示への対応（法第25条・28条・29条・30条関係）

本文

1. 開示請求への対応

(1) 開示

機関は本人又は代理人から当該本人が識別される保有個人データの開示（当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。）を求められたときは、法令等の定めるところにより、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。

ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

- ①本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- ②当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ③他の法令に違反することとなる場合

(2) 本人への通知・理由の説明

機関は、開示請求を受けた保有個人データの全部又は一部について、開示しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

また、上記の通知をする場合には、その理由を説明するよう努めなければならない。

2. 開示請求に応じる手続きの策定

(1) 開示の請求手続き

機関は、法令等の定めるところにより、開示請求を受け付ける方法を定め、その方法を公表等により本人の知り得る状態に置かなければならない。

なお、開示請求に応じる手続きを定めるに当たっては、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

(2) 手数料の徴収

機関は、保有個人データの開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、法令等の定めるところにより、手数料を徴収することができる。

上記の手数料の額を定めた場合は、公表等により本人の知り得る状態に置かなければならない。

なお、手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

3. 機関は、附属規程の「保有個人データの開示対応に関する実務手順」に基づき、必要な対応を図ることとする。

第26条 訂正・利用停止等への対応（法第26条・27条・28条・29条関係）

本文

1. 訂正・利用停止等への対応

(1) 訂正等

機関は、本人又は代理人から、当該本人が識別される保有個人データに誤りがあり、内容が事実でないという理由によって訂正、追加、削除（以下「訂正等」という。）を求められた場合には、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手續が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく、調査し対応しなければならない。

(2) 利用停止等

機関は、本人又は代理人から、法に違反して同意のない目的外利用、不正な取得がなされているとの理由により保有個人データの利用の停止、消去（以下「利用停止等」という。）を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、対応しなければならない。

また、機関は、法に違反して同意のない第三者提供がなされているとの理由により保有個人データの第三者への提供の停止を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、遅滞なく、対応しなければならない。

(3) 本人への通知・理由の説明

機関は、(1)、(2)の求めにより、保有個人データの訂正等、利用停止等若しくは第三者への提供の停止を行ったときは、又はそれらの措置を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

また、(1)、(2)の求めにより措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を本人に通知する場合には、その理由を説明するよう努めなければならない。

2. 訂正・利用停止等に応じる手續きの策定

機関は、訂正、利用停止等の求めを受け付ける方法を定め、その方法を公表等により本人の知り得る状態に置かなければならない。

なお、訂正、利用停止等に応じる手續きを定めるに当たっては、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

3. 機関は、附属規程の「保有個人データの訂正・利用停止等への対応に関する実務手順」に基づき、必要な対応を図ることとする。

第27条 個人データの正確性確保(法第19条関係)

本文

1. 機関は、保有する個人情報について、正確かつ最新の内容に保たなければならない。
2. 機関は、保有する個人情報の利用目的に応じて保有期間を定め、当該保有期間経過後には当該保有する個人データを消去しなければならない。
ただし、法令等に基づく保有期間の定めがある場合には、この限りではない。

第28条 安全管理措置(法第20条・21条・22条関係)

本文

1. 機関は、保有する個人情報の漏洩等を防止し、個人情報を適正に管理するための規程等を定め、必要かつ適切な安全管理措置(従業者への監督、委託先の監督を含む。)を講じなければならない。
2. 機関は、個人情報の安全管理措置を確立させるため、「個人情報管理責任者」を設置することとする。
3. 機関は、漏洩等の未然防止への対処、並びに漏洩等の早期発見への対処を行うため、機関における管理体制、責任体制、教育指導(体制)の確立を図ることとする。
4. 機関は、十分な安全管理対策を講じているにもかかわらず、自社若しくは委託先において個人情報の漏洩等が発生した場合には、早急に安全管理対策を見直して再発防止を図るとともに、被害拡大の防止のための措置を講じなければならない。
5. 機関は、会員が適正に個人の支払能力に関する情報を照会、登録し、与信判断及び与信後の管理の目的にのみ当該情報を利用することを確保するための必要な措置を講じなければならない。
6. 機関は、附属規程の「個人情報の安全管理対策実務手順」に基づき、必要な安全管理措置を講じることとする。

第29条 個人情報機関の教育・研修（法第20条・21条関係）

本文

1. 機関は、本指針に基づき、従業者に対し、個人情報の目的外利用及び漏洩の防止等、個人情報の保護に資するための教育、研修活動等を実施することとする。
2. 機関は、協会が主催する教育、研修制度等に参加することとする。

第30条 個人情報の取扱いに関する相談・苦情処理体制の整備（法第31条関係）

本文

1. 機関は、個人情報の取扱いに関する相談、苦情の適切かつ迅速な処理に努めるものとし、必要な社内体制等の整備を図らなければならない。
また、個人情報の取扱いに関する相談、苦情の申出先については、公表等を行わなければならない。
2. 機関は、個人情報の取扱いに関する相談、苦情処理担当者を設置し、その者に対し、十分な教育、研修を行うこととする。
3. 機関は、協会からの要請により、受け付けた苦情に関する事実関係の調査、確認や苦情に対する対応状況等について報告等を求められたときは、これに協力しなければならない。

第31条 監査による個人情報保護の徹底（法第20条関係）

本文

機関は、機関に登録された個人情報の保護及び情報処理の安全性の維持等を図るため、本指針及び関係法令等に定められた事項について定期的に監査を実施することとする。

第32条 個人情報機関の運営等

本文

1. 機関は、関係法令等を遵守しつつ、本人の個人情報の保護を図り、あわせて与信事業者の適正与信に資するために、公正な業務運営を行わなければならない。
2. 機関は、会員の信用情報の安全管理体制の維持、向上を図るため、会員の信用情報を

含む個人情報の取扱いに対する支援、指導を行う認定個人情報保護団体との連携、協力を図ることとする。

3. 機関は、個人情報個人が個人の支払能力の調査以外の目的に使用されること及び漏洩が発生することの防止等を図り、適正な個人情報の利用等に資するために、会員資格要件や保護指針の遵守に必要な措置を定めなければならない

4. 機関は、会員に保護指針の違反があった場合、処分に関する社内規程に基づき、利用停止、退会、その他の処分を実施することとする。

第33条 会員の不正利用防止のためのモニタリング

本文

1. 機関は、以下の事項について、会員に対する必要かつ適切なモニタリングを定期的に行うこととする。

(1) 会員が消費者からの与信申込みの事実がないにもかかわらず、個人情報信用情報機関への照会を行っていないこと

(2) 会員が与信判断及び与信管理目的以外の目的で機関への照会を行っていないこと

2. 機関は、上記1. の検証により会員の不正な利用が判明した場合は、処分に関する社内規程に基づき、公表、利用停止、退会その他の処分をすることとする。

3. 機関は、協会から上記1. の結果についての報告要請があったときは、当該要請の趣旨、事情等を考慮のうえ対応を図らなければならない。

第34条 個人情報信用情報機関の透明性確保等

本文

1. 機関は、以下に示す「信用分野ガイドライン」で求められている事項について行政機関への報告を行うこととする。

(1) 安全管理措置、会員管理の状況、監査の内容

(2) 自社からの情報漏洩及び会員からの許容された利用目的を逸脱した利用の事実

2. 機関は、上記1. (1)について、セキュリティ上支障のある部分を除いて一般に公表することとする。

3. 機関は、上記1. (2)について、一般への実績公表を行うとともに、被害にあった個人への通知がなされるようにすることとする。

第35条 個人情報情報機関としての広報・啓発活動等

本文

1. 機関は、個人情報の登録状況、会員の利用状況、消費者開示の状況等を定期的に公開しなければならない。
2. 機関は、消費者に対し、ホームページやパンフレット等の媒体を利用し、機関の役割及び機関に登録されている情報について消費者の理解を容易にするための啓発活動を行わなければならない。
3. 機関は、必要に応じ協会が行う消費者啓発活動に協力することとする。

第4章 保護指針の実効性確保

第36条 日本クレジット協会の機能・役割

本文

協会は、認定個人情報保護団体としての位置付けのもと、公正、中立的な立場から、対象事業者の個人情報保護に関連する法令、関係省庁の個人情報保護ガイドライン等及び保護指針の遵守を促進、支援するとともに、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情処理や対象事業者への情報の提供、その他の個人情報の適正な取扱いの確保に関して必要な業務を行うこととする。

第37条 与信事業者等に対する実効性確保のための措置

本文

1. 協会が与信事業者等に対して行う保護指針の遵守状況の確認
 - (1) 協会は与信事業者等の保護指針の遵守状況の確認のため、以下の事項について報告を求めることができる。
 - ①個人情報管理責任者の設置状況
 - ②安全管理体制の状況
 - ③個人情報に関する苦情、相談窓口の設置状況
 - ④個人情報保護方針、開示請求手続き等の公表状況
 - ⑤従業者教育の実施状況
 - ⑥監査の実施状況
 - ⑦その他保護指針の遵守状況の確認のために必要な事項など
 - (2) 協会は、上記(1)の確認等を踏まえ、保護指針の遵守促進の観点から必要がある場合には、当該与信事業者等に対する助言等を行うこととする。
2. 与信事業者等において個人情報の漏洩等が発生した場合の対応

与信事業者等において、個人情報の漏洩等の事案が発生した場合、与信事業者等は協会に対し、事案の内容並びに発生した事案に関する再発防止措置の検討結果について、別に定める安全管理対策実務手順（個人情報漏えい等報告ルール）により報告しなければならない。
3. 協会の与信事業者等に対する調査等の実施
 - (1) 協会は与信事業者等に対し、必要に応じ保護指針の遵守状況等についての調査等を実施することができる。
 - (2) 協会は与信事業者等が加盟する個人信用情報機関に対し、機関が当該事業者に対して実施したモニタリング結果の報告を要請できる。

4. 協会の与信事業者等に対する指導・勧告

協会は、前項に基づく調査等の結果を踏まえて、保護指針の実効性確保のために必要がある場合には、所定の手続きを経て当該与信事業者等に対する指導又は勧告を行うことができる。

5. 指導・勧告に従わない場合の措置

協会が与信事業者等に対し、段階をおって本条に基づく指導又は勧告をしたにもかかわらず、当該与信事業者等が従わなかった場合は、審査委員会で審議のうえ、個人情報保護推進委員会での承認を受け、以下の措置を講じることとする。

- (1) 当該与信事業者等の社名及び事案等の公表
- (2) 当該与信事業者等の違反行為に関する事項の行政機関、当該事業者が加盟する個人情報情報機関及びその他関係機関等への通知
- (3) その他、当該違反行為を是正するために必要な措置

第38条 個人情報情報機関に対する実効性確保のための措置

本文

1. 協会が機関に対して行う保護指針の遵守状況の確認

(1) 協会は機関の保護指針の遵守状況の確認のため、以下の事項について報告を求めることができる。

- ① 個人情報を適正に管理するための社内規程の策定状況
- ② 個人情報管理責任者の設置状況
- ③ 安全管理体制の状況
- ④ 個人情報に関する苦情、相談窓口の設置状況
- ⑤ 個人情報保護方針、開示請求手続き等の公表状況
- ⑥ 従業者教育の実施状況
- ⑦ 監査の実施状況
- ⑧ その他保護指針の遵守状況の確認のために必要な事項など

(2) 協会は、上記(1)の確認等を踏まえ、保護指針の遵守促進の観点から必要がある場合には、当該機関に対する助言等を行うこととする。

2. 機関において個人情報の漏洩等が発生した場合の対応

機関において、個人情報の漏洩等の事案が発生した場合、機関は協会に対し事案の内容並びに発生した事案に関する再発防止措置の検討結果について、別に定める安全管理対策実務手順（個人情報漏えい等報告ルール）により報告しなければならない。

3. 協会の機関に対する調査等の実施

協会は機関に対し、必要に応じ保護指針の遵守状況等についての調査等を実施することができる。

4. 協会の機関に対する指導・勧告

協会は、本条に基づく調査の結果等を踏まえて、保護指針の実効性確保のために必要がある場合には、所定の手続きを経て当該機関に対する指導又は勧告を行うことができる。

5. 指導・勧告に従わない場合の措置

協会が機関に対し、段階をおって本条に基づく指導又は勧告をしたにもかかわらず、当該機関が従わなかった場合は、審査委員会で審議のうえ、個人情報保護推進委員会での承認を受け、以下の措置を講じることとする。

- (1) 当該機関の社名及び事案等の公表
- (2) 当該機関の違反行為に関する事項の行政機関等への通知
- (3) その他、当該違反行為を是正するために必要な措置

第39条 個人情報の保護と適正な取扱い等に関する教育・研修活動等

本文

協会は、保護指針の目的を達成するために、対象事業者の従業者を対象とした個人情報の保護と適正な取扱い等に関する教育、研修活動を実施することとする。

第40条 日本クレジット協会による苦情の処理

本文

1. 協会は、本人等から対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該対象事業者に対し、その苦情内容を通知してその迅速な解決を求めなければならない。
2. 協会は、上記1.の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該対象事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。
3. 対象事業者は、協会から上記2.による求めがあったときは、正当な理由なく、これを拒んではならない。

第41条 消費者トラブル等の情報収集と対応

本文

1. 協会は、対象事業者における個人情報の取扱いに関する問題について、報道発表の事

例や苦情、相談窓口で受け付けたトラブル等の事例についての情報収集を行うこととする。

2. 協会は、上記1. の内容を受けて、必要と判断した場合には、当該対象事業者に対しその状況の報告を求めることとする。

第42条 日本クレジット協会としての広報・啓発活動等

本文

協会は、個人情報の適正な取扱いや保護指針の遵守に関する広報、啓発活動等を実施することとする。

第5章 その他

第43条 情報交流における保護措置

本文

個人信用情報機関は、情報交流の実施による、他の機関に加盟する与信事業者からの当該機関への利用等が行われる場合には、関係法令等への対応が十分に図られるよう努めることとする。

第44条 保護指針の改正等

本文

保護指針の改正は、必要に応じて協会が行うこととする。

附 則

(施行期日)

1. 本保護指針は、平成21年7月1日から施行する。
2. 本保護指針は、平成21年11月26日から改正施行する。
3. 本保護指針は、平成23年4月1日から改正施行する。