

個人情報保護指針

平成29年5月版

認定個人情報保護団体



一般社団法人

日本クレジット協会

目 次

第1条	目的	2
第2条	適用対象	2
第3条	定義	3
第4条	利用目的の特定	14
第5条	利用目的の制限	16
第6条	適正な取得	18
第7条	機微（センシティブ）情報	19
第8条	取得に際しての利用目的の通知等	23
第9条	データ内容の正確性の確保等	25
第10条	安全管理措置	26
第11条	従業員の監督	26
第12条	委託先の監督	26
第13条	教育・研修活動等の実施	29
第14条	第三者提供の制限	30
第15条	オプトアウトによる第三者提供	33
第16条	第三者提供に該当しない場合①－委託	35
第17条	第三者提供に該当しない場合②－事業承継	36
第18条	第三者提供に該当しない場合③－共同利用	36
第19条	外国にある第三者への提供の制限	39
第20条	第三者提供に係る記録の作成等	41
第21条	第三者提供を受ける際の確認及び記録の作成等	44
第22条	保有個人データに関する事項の公表等	46
第23条	開示	48
第24条	訂正等	49
第25条	利用停止等	50
第26条	理由の説明	50
第27条	開示等の請求等に応じる手続	51
第28条	手数料	52
第29条	苦情の処理	52
第30条	匿名加工情報の取扱い	52
第31条	個人データ漏えい等の報告等	52
第32条	改廃	54

(目的)

第1条 本指針は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）、個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）及び個人情報の保護に関する法律施行規則（平成28年個人情報保護委員会規則第3号。以下「施行規則」という。）その他の関係法令等を踏まえ、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）（平成28年個人情報保護委員会告示第6号）及び信用分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成29年個人情報保護委員会・経済産業省告示第1号。以下「信用分野ガイドライン」という。）を基礎として、信用分野における事業の実態及び特性も考慮し、与信事業者による個人情報の適正な取扱いを確保することを目的とする。

本指針の中で、「しなければならない」及び「してはならない」と記述している事項については、これらに従わなかった場合、法違反と判断される可能性がある。

一方、「努めなければならない」、「望ましい」、「こととする」等と記述している事項については、これらに従わなかったことをもって直ちに法違反と判断されることはないと考えられるが、「個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。」とする法の基本理念（法第3条）を踏まえ、与信事業者の特性や規模に応じ可能な限り対応することが望まれるものである。もっとも、法の目的（法第1条）の趣旨に照らして、公益上必要な活動や正当な事業活動等までも制限するものではない。

本指針において記述した具体例は、与信事業者の理解を助けることを目的として典型的なものを示したものであり、全ての事案を網羅したものでなく、記述した内容に限定する趣旨で記述したものでもない。また、記述した具体例においても、個別ケースによっては別途考慮すべき要素もあり得るので注意を要する。

(適用対象)

第2条 本指針は、与信事業者に適用される。なお、与信事業者以外の対象事業者においては、本指針の内容に準じた対応を行う。

2 与信事業者は、与信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、本指針の内容を踏まえたコンプライアンス体制を整備し、本指針を遵守しなければならない。特に、個人信用情報機関に加盟する与信事業者については、関連法令上厳格な保護措置が求められている個人信用情報の登録及び照会を行うことからより適切な保護措置を講ずるものとする。

3 与信事業者は、前項に基づき、協会が本指針の実効性確保のために講じる措置に従うこととする。

(定義)

第3条 本指針において「協会」とは、一般社団法人日本クレジット協会をいう。

2 本指針において「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者のうち、国の機関、地方公共団体、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第59号）で定める独立行政法人等及び地方独立行政法人法（平成15年法律第118号）で定める地方独立行政法人を除いた者をいう。

(業務運用上の解釈)

- ①「事業の用に供している」の「事業」とは、一定の目的をもって反復継続して遂行される同種の行為であって、かつ社会通念上事業と認められるものをいい、営利・非営利の別は問わない。
- ②個人情報データベース等を事業の用に供している者であれば、当該個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数の多寡にかかわらず、個人情報取扱事業者該当する。
- ③法人格のない、権利能力のない社団（任意団体）又は個人であっても、個人情報データベース等を事業の用に供している場合は個人情報取扱事業者該当する。

3 本指針において「対象事業者」とは、協会の会員である個人情報取扱事業者のうち、本指針を遵守する旨の誓約書を提出した会員をいう。

4 本指針において「与信事業者」とは、個人情報取扱事業者である対象事業者のうち、個人の支払能力に関する情報を用いて割賦販売法（昭和36年法律第159号）第2条第1項に規定する割賦販売、同条第2項に規定するローン提携販売、同条第3項に規定する包括信用購入あっせん、同条第4項に規定する個別信用購入あっせんその他の物品又は役務の取引に係る信用供与を業として行う者をいう。

5 本指針において「与信事業」とは、信用分野（物品又は役務の取引に係る信用供与に関する分野）において与信事業者が実施する事業をいう。

6 本指針において「個人信用情報機関」とは、個人の支払能力に関する情報の収集及び与信事業者に対する当該情報の提供を業とする者をいう。

7 本指針において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により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することができるものを含む。）又は個人識別符号が含まれるものをいう。

(業務運用上の解釈)

- ①「個人に関する情報」とは、氏名、住所、性別、生年月日、顔画像等個人を識別する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書等の属性に関して、事実、判断、評

価を表す全ての情報であり、評価情報、公刊物等によって公にされている情報や、映像、音声による情報も含まれ、暗号化等によって秘匿化されているかどうかを問わない。

②【個人情報に該当する事例】

事例1) 本人の氏名

事例2) 生年月日、連絡先(住所・居所・電話番号・メールアドレス)、会社における職位又は所属に関する情報について、それらと本人の氏名を組み合わせた情報

事例3) 防犯カメラに記録された情報等本人が判別できる映像情報

事例4) 本人の氏名が含まれる等の理由により、特定の個人を識別できる音声録音情報

事例5) 特定の個人を識別できるメールアドレス(kojin_ichiro@example.com 等のようにメールアドレスだけの情報の場合であっても、example社に所属するコジンイチロウのメールアドレスであることが分かるような場合等)

事例6) 個人情報を取得後に当該情報に付加された個人に関する情報(取得時に生存する特定の個人を識別することができなかったとしても、取得後、新たな情報が付加され、又は照合された結果、生存する特定の個人を識別できる場合は、その時点で個人情報に該当する。)

事例7) 官報、電話帳、職員録、法定開示書類(有価証券報告書等)、新聞、ホームページ、SNS(ソーシャル・ネットワーク・サービス)等で公にされている特定の個人を識別できる情報

事例8) 雇用管理情報(個人情報取扱事業者が労働者等(個人情報取扱事業者で使用されている労働者、個人情報取扱事業者を使用される労働者になろうとする者及びなろうとした者並びに過去において個人情報取扱事業者で使用されていた者。以下同じ。)の雇用管理のために収集、保管、利用等する個人情報をいい、その限りにおいて、病歴、収入、家族関係等の機微に触れる情報を含む労働者個人に関するすべての情報が該当する。)

③死者に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報でもある場合には、当該生存する個人に関する情報に該当する。

④法人その他の団体は「個人」に該当しないため、法人等の団体そのものに関する情報は「個人情報」に該当しない(ただし、役員、従業員等に関する情報は個人情報に該当する。)。なお、「個人」は日本国民に限らず、外国人も含まれる。

⑤「他の情報と容易に照合することができ」とは、与信事業者の実態に即して個々の事例ごとに判断されるべきであるが、通常の業務における一般的な方法で、他の情報

と容易に照合することができる状態をいい、例えば、他の事業者への照会を要する場合等であって照合が困難な状態は、一般に、容易に照合することができない状態であると解される。

- 8 本指針において「個人識別符号」とは、当該情報単体から特定の個人を識別できるものとして法令で定められた文字、番号、記号その他の符号をいう。

(業務運用上の解釈)

①個人識別符号とは、例えば、以下に掲げるものをいう。

(1) 次に掲げる身体の特徴のいずれかを電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、記号その他の符号であって、特定の個人を識別するに足りるものとして法令で定める基準に適合するもの

ア 細胞から採取されたデオキシリボ核酸(別名DNA)を構成する塩基の配列

イ 顔の骨格及び皮膚の色並びに目、鼻、口その他の顔の部位の位置及び形状によって定まる容貌

ウ 虹彩の表面の起伏により形成される線状の模様

エ 発声の際の声帯の振動、声門の開閉並びに声道の形状及びその変化

オ 歩行の際の姿勢及び両腕の動作、歩幅その他の歩行の態様

カ 手のひら又は手の甲若しくは指の皮下の静脈の分岐及び端点によって定まるその静脈の形状

キ 指紋又は掌紋

(2) 旅券法(昭和26年法律第267号)第6条第1項第1号の旅券の番号

(3) 国民年金法(昭和34年法律第141号)第14条に規定する基礎年金番号

(4) 道路交通法(昭和35年法律第105号)第93条第1項第1号の免許証の番号

(5) 住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)第7条第13号に規定する住民票コード

(6) 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(平成25年法律第27号)第2条第5項に規定する個人番号

(7) 次に掲げる証明書にその発行を受ける者ごとに異なるものとなるように記載された施行規則で定める文字、番号、記号その他の符号

ア 国民健康保険法(昭和33年法律第192号)第9条第2項の被保険者証

イ 高齢者の医療の確保に関する法律(昭和57年法律第80号)第54条第3項の被保険者証

ウ 介護保険法(平成9年法律第123号)第12条第3項の被保険者証

②クレジットカード番号は、個人識別符号には該当しないことから、クレジットカード番号単体では個人情報には該当しないが、氏名等の他の個人情報と共に取り扱われる

場合には、個人情報に該当することに留意する。

9 本指針において「機微（センシティブ）情報」とは、要配慮個人情報並びに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療及び性生活（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（本人、国の機関、地方公共団体、法第76条第1項各号若しくは法令で定める範囲の外国政府等により公開されているもの、又は、本人を目視し、若しくは撮影することにより取得するその外形上明らかなものを除く。）をいう。

10 本指針において「要配慮個人情報」とは、不当な差別や偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして次の（1）から（11）までの記述等が含まれる個人情報をいう。

（1） 人種

人種、世系又は民族的若しくは種族的出身を広く意味する。なお、単純な国籍や「外国人」という情報は法的地位であり、それだけでは人種には含まない。また、肌の色は、人種を推知させる情報にすぎないため、人種には含まない。

（2） 信条

個人の基本的なものの見方、考え方を意味し、思想と信仰の双方を含むものである。

（3） 社会的身分

ある個人にその境遇として固着していて、一生の間、自らの力によって容易にそれから脱し得ないような地位を意味し、単なる職業的地位や学歴は含まない。

（4） 病歴

病気に罹患した経歴を意味するもので、特定の病歴を示した部分（例：特定の個人ががん罹患している、統合失調症を患っている等）が該当する。

（5） 犯罪の経歴

前科、すなわち有罪の判決を受けこれが確定した事実が該当する。

（6） 犯罪により害を被った事実

身体的被害、精神的被害及び金銭的被害の別を問わず、犯罪の被害を受けた事実を意味する。具体的には、刑罰法令に規定される構成要件に該当し得る行為のうち、刑事事件に関する手続に着手されたものが該当する。

（7） 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の法令で定める心身の機能の障害があること

次のイからニまでに掲げる情報をいう。この他、当該障害があること又は過去にあったことを特定させる情報（例：障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）に基づく障害福祉サービスを受けていること又は過去に受けていたこと）も該当する。

イ 「身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）別表に掲げる身体上の障害」

があることを特定させる情報

- (イ) 医師又は身体障害者更生相談所により、別表に掲げる身体上の障害があることを診断又は判定されたこと（別表上の障害の名称や程度に関する情報を含む。）
- (ロ) 都道府県知事、指定都市の長又は中核市の長から身体障害者手帳の交付を受け並びに所持していること又は過去に所持していたこと（別表上の障害の名称や程度に関する情報を含む。）
- (ハ) 本人の外見上明らかに別表に掲げる身体上の障害があること

ロ 「知的障害者福祉法（昭和35年法律第37号）にいう知的障害」があることを特定させる情報

- (イ) 医師、児童相談所、知的障害者更生相談所、精神保健福祉センター、障害者職業センターにより、知的障害があると診断又は判定されたこと（障害の程度に関する情報を含む。）
- (ロ) 都道府県知事又は指定都市の長から療育手帳の交付を受け並びに所持していること又は過去に所持していたこと（障害の程度に関する情報を含む。）

ハ 「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和25年法律第123号）にいう精神障害（発達障害者支援法（平成16年法律第167号）第2条第2項に規定する発達障害を含み、知的障害者福祉法にいう知的障害を除く。）」があることを特定させる情報

- (イ) 医師又は精神保健福祉センターにより精神障害や発達障害があると診断又は判定されたこと（障害の程度に関する情報を含む。）
- (ロ) 都道府県知事又は指定都市の長から精神障害者保健福祉手帳の交付を受け並びに所持していること又は過去に所持していたこと（障害の程度に関する情報を含む。）

ニ 「治療方法が確立していない疾病その他の特殊の疾病であって障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第4条第1項の政令で定めるものによる障害の程度が同項の厚生労働大臣が定める程度であるもの」があることを特定させる情報

- (イ) 医師により、厚生労働大臣が定める特殊の疾病による障害により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受けていると診断されたこと（疾病の名称や程度に関する情報を含む。）

(8) 本人に対して医師その他医療に関連する職務に従事する者（次号において「医師等」という。）により行われた疾病の予防及び早期発見のための健康診断その他の検査（同号において「健康診断等」という。）の結果

疾病の予防や早期発見を目的として行われた健康診査、健康診断、特定健康診査、健康測定、ストレスチェック、遺伝子検査（診療の過程で行われたものを除く。）

等、受診者本人の健康状態が判明する検査の結果が該当する。

具体的な事例としては、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）に基づいて行われた健康診断の結果、同法に基づいて行われたストレスチェックの結果、高齢者の医療の確保に関する法律（昭和57年法律第80号）に基づいて行われた特定健康診査の結果などが該当する。また、法律に定められた健康診査の結果等に限定されるものではなく、人間ドックなど保険者や事業主が任意で実施又は助成する検査の結果も該当する。さらに、医療機関を介さないで行われた遺伝子検査により得られた本人の遺伝型とその遺伝型の疾患へのかかりやすさに該当する結果等も含まれる。なお、健康診断等を受診したという事実は該当しない。

なお、身長、体重、血圧、脈拍、体温等の個人の健康に関する情報を、健康診断、診療等の事業及びそれに関する業務とは関係ない方法により知り得た場合は該当しない。

- (9) 健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導又は診療若しくは調剤が行われたこと

「健康診断等の結果に基づき、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導が行われたこと」とは、健康診断等の結果、特に健康の保持に努める必要がある者に対し、医師又は保健師が行う保健指導等の内容が該当する。

指導が行われたことの具体的な事例としては、労働安全衛生法に基づき医師又は保健師により行われた保健指導の内容、同法に基づき医師により行われた面接指導の内容、高齢者の医療の確保に関する法律に基づき医師、保健師、管理栄養士により行われた特定保健指導の内容等が該当する。また、法律に定められた保健指導の内容に限定されるものではなく、保険者や事業主が任意で実施又は助成により受診した保健指導の内容も該当する。なお、保健指導等を受けたという事実も該当する。

「健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により診療が行われたこと」とは、病院、診療所、その他の医療を提供する施設において診療の過程で、患者の身体の状態、病状、治療状況等について、医師、歯科医師、薬剤師、看護師その他の医療従事者が知り得た情報全てを指し、例えば診療記録等がこれに該当する。また、病院等を受診したという事実も該当する。

「健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により調剤が行われたこと」とは、病院、診療所、薬局、その他の医療を提供する施設において調剤の過程で患者の身体の状態、病状、治療状況等について、薬剤師（医師又は歯科医師が自己の処方箋により自ら調剤する場合を含む。）が知り得た情報全てを指し、調剤録、薬剤服用歴、お薬手帳に記載された情報等が該当する。また、薬局等で調剤を受けたという事実も該当する。

なお、身長、体重、血圧、脈拍、体温等の個人の健康に関する情報を、健康診断、診療等の事業及びそれに関する業務とは関係のない方法により知り得た場合は該当しない。

- (10) 本人を被疑者又は被告人として、逮捕、搜索、差押え、勾留、公訴の提起その他の刑事事件に関する手続が行われたこと（犯罪の経歴を除く。）

本人を被疑者又は被告人として刑事事件に関する手続が行われたという事実が該当する。他人を被疑者とする犯罪捜査のために取調べを受けた事実や、証人として尋問を受けた事実に関する情報は、本人を被疑者又は被告人としていないことから、これには該当しない。

- (11) 本人を少年法（昭和23年法律第168号）第3条第1項に規定する少年又はその疑いのある者として、調査、観護の措置、審判、保護処分その他の少年の保護事件に関する手続が行われたこと

本人を非行少年又はその疑いのある者として、保護処分等の少年の保護事件に関する手続が行われたという事実が該当する。

（業務運用上の解釈）

- ①要配慮個人情報の取得や第三者提供には、原則として本人の同意が必要であり、法第23条第2項の規定による第三者提供（オプトアウトによる第三者提供）は認められていないので、注意が必要である。
- ②要配慮個人情報を推知させる情報にすぎないもの（例：宗教に関する書籍の購買や貸出しに係る情報等）は、要配慮個人情報には含まない。

1.1 本指針において「個人情報データベース等」とは、①特定の個人情報をコンピュータを用いて検索することができるように体系的に構成した、個人情報を含む情報の集合物及び②紙面で処理した個人情報を一定の規則（例えば、五十音順等）に従って整理・分類し、特定の個人情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、他人によっても容易に検索可能な状態に置いているものをいう。ただし、次の（1）から（3）までのいずれにも該当するものは、利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないため、個人情報データベース等には該当しない。

- (1) 不特定かつ多数の者に販売することを目的として発行されたものであって、かつ、その発行が法又は法に基づく命令の規定に違反して行われたものでないこと。
- (2) 不特定かつ多数の者により随時に購入することができ、又はできたものであること。
- (3) 生存する個人に関する他の情報を加えることなくその本来の用途に供しているものであること。

(業務運用上の解釈)

①【個人情報データベース等に該当する事例】

事例1) 電子メールソフトに保管されているメールアドレス帳(メールアドレスと氏名を組み合わせた情報を入力している場合)

事例2) インターネットサービスにおいて、ユーザーが利用したサービスに係るログ情報がユーザーIDによって整理され保管されている電子ファイル(ユーザーIDと個人情報を容易に照合することができる場合)

事例3) 従業者が、名刺の情報を業務用パソコン(所有者を問わない。)の表計算ソフト等を用いて入力・整理している場合

事例4) 人材派遣会社が登録カードを、氏名の五十音順に整理し、五十音順のインデックスを付してファイルしている場合

②【個人情報データベース等に該当しない事例】

事例1) 従業者が、自己の名刺入れについて他人が自由に閲覧できる状況に置いているも、他人には容易に検索できない独自の分類方法により名刺を分類した状態である場合

事例2) アンケートの戻りはがきが、氏名、住所等により分類整理されていない状態である場合

事例3) 市販の電話帳、住宅地図、職員録、カーナビゲーションシステム等

1.2 本指針において「個人データ」とは、与信事業者が管理する「個人情報データベース等」を構成する個人情報をいう。

(業務運用上の解釈)

①【個人データに該当する事例】

事例1) 個人情報データベース等から外部記録媒体に保存された個人情報

事例2) 個人情報データベース等から紙面に出力された帳票等に印字された個人情報

②与信事業において、個人情報の記載されたクレジットカードの申込用紙その他の与信事業に係る個人情報データベース等を構成する前の入力帳票についても、個人データに相当する扱いとすることとする。なお、与信事業以外の事業において、個人情報データベース等を構成する前の入力帳票は、個人データには該当しない。

1.3 本指針において「保有個人データ」とは、与信事業者が、本人又はその代理人から請求される開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止の全てに応じることができる権限を有する個人データをいう。ただし、個人データのうち、次に掲げるもの又は6か月以内に消去する(更新することは除く。)こととなる

ものは保有個人データに該当しない。

- (1) 当該個人データの存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの。
- (2) 当該個人データの存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの。
- (3) 当該個人データの存否が明らかになることにより、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの。
- (4) 当該個人データの存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの。

(業務運用上の解釈)

①【第1号の「当該個人データの存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの」の事例】

事例1) 家庭内暴力、児童虐待の被害者の支援団体が保有している、加害者(配偶者又は親権者)及び被害者(配偶者又は子)を本人とする個人データ

事例2) 本人を被害者とする犯罪行為(又はそのおそれ)への対応の目的のために、与信事業者が取り扱う犯罪行為に係る個人データ

上記事例2)に該当する内容として、例えば以下が想定される。

- ・加盟店による架空、多重のクレジット契約で、当該取引が明らかとなることによって、契約者等に危害が及ぶケース
- ・与信事業者が保有するカード詐欺やカード偽造の被害者を本人とする個人データ

②【第2号の「当該個人データの存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの」の事例】

事例1) 暴力団等の反社会的勢力による不当要求の被害等を防止するために事業者が保有している、当該反社会的勢力に該当する人物を本人とする個人データ

事例2) 不審者や悪質なクレーマー等による不当要求の被害等を防止するために事業者が保有している、当該行為を行った者を本人とする個人データ

事例3) 本人を加害者とする犯罪行為(又はそのおそれ)への対応の目的のために、与信事業者が取り扱う犯罪行為に係る個人データ

上記事例3)に該当する内容として、例えば以下が想定される。

- ・与信事業者が保有するカード詐欺やカード偽造の加害者を本人とする個人データ

③【第4号の「当該個人データの存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又

は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの」の事例】

事例 1) 警察から捜査関係事項照会等がなされることにより初めて取得した個人データ

事例 2) 警察から契約者情報等について捜査関係事項照会等を受けた事業者が、その対応の過程で作成した照会受理簿・回答発信簿、照会対象者リスト等の個人データ（※なお、当該契約者情報自体は「保有個人データ」に該当する。）

事例 3) 犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号）第 8 条第 1 項に基づく疑わしい取引（以下「疑わしい取引」という。）の届出の有無及び届出に際して新たに作成した個人データ

事例 4) 振り込め詐欺に利用された口座に関する情報に含まれる個人データ

④個人データの取扱いについて、委託等により複数の個人情報取扱事業者が関わる場合には、契約等の実態によって、どの個人情報取扱事業者が開示等に応じる権限を有しているのかについて判断することとなる。

1.4 本指針において「匿名加工情報」とは、個人情報個人情報を個人個人情報の区分に応じて定められた措置を講じて特定の個人を識別することができないよう加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人個人情報を復元して特定の個人を再識別することができないようにしたものという。

1.5 本指針において「本人に通知」とは、本人に直接知らしめることをいう。与信事業において、利用目的を「本人に通知」する方法は、原則として、書面（電磁的記録を含む。以下同じ。）によることとする。

（業務運用上の解釈）

①通知の方法としては、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法によらなければならない。

②【本人への通知に該当する事例】

事例 1) ちらし等の文書を直接渡すことにより知らせること。

事例 2) 口頭又は自動応答装置等で知らせること。

事例 3) 電子メール、FAX 等により送信し、又は文書を郵便等で送付することにより知らせること。

クレジットの申込時又は契約時に「本人に通知」する方法として、例えば以下が想定される。

事例 4) 本人控である書面に記載することにより知らせること。

事例 5) カード送付時に会員規約を同封することにより知らせること。

クレジットの申込後又は契約後に「本人に通知」する方法として、例えば以下が想定される。

事例6) 支払明細書を送付する会員に対し、(書面・Web上で)支払明細書に表示することにより知らせること。

事例7) 電子商取引の際、取引確認のための自動応答の電子メールに記載して送信することにより知らせること。

事例8) 会員誌を送付する会員に対し、会員誌を送付することにより知らせること。

③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の利用目的の明示については、第8条を参照のこと。

1.6 本指針において「公表」とは、広く一般に自己の意思を知らせること(不特定多数の人々が知ることができるように発表すること)をいう。

(業務運用上の解釈)

①公表に当たっては、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、合理的かつ適切な方法によらなければならない。

②【公表に該当する事例】

事例1) 自社のホームページのトップページから1回程度の操作で到達できる場所への掲載

事例2) 自社の店舗や事務所等、顧客が訪れることが想定される場所におけるポスター等の掲示、パンフレット等の備置き・配布

事例3) (通信販売の場合) 通信販売用のパンフレット・カタログ等への掲載

1.7 本指針において「本人の同意」とは、本人の個人情報が、与信事業者によって示された取扱方法で取り扱われることを承諾する旨の当該本人の意思表示をいう。与信事業においては、法第16条、第23条及び第24条に定める本人の同意を得る場合には、原則として、書面(電磁的記録を含む。)によることとする。

(業務運用上の解釈)

①本人の同意を得る場合には、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、本人が同意に係る判断を行うために必要と考えられる合理的かつ適切な方法によらなければならない。

②【本人の同意を得ている事例】

事例1) 本人からの同意する旨の口頭による意思表示

事例2) 本人からの同意する旨の書面の受領

- 事例3) 本人からの同意する旨のメールの受信
- 事例4) 本人による同意する旨の確認欄へのチェック
- 事例5) 本人による同意する旨のホームページ上のボタンのクリック
- 事例6) 本人による同意する旨の音声入力、タッチパネルへのタッチ、ボタンやスイッチ等による入力

③与信事業においては、同意を確認する書面について、個人情報の取扱いに係る条項とその他の契約条項とは別々の書面とし、又は同一の書面であっても個人情報の取扱いに係る条項とその他の契約条項とは明確に区別することとする。また、文字の大きさ、文章の表現その他の消費者の理解に影響する事項について、消費者の理解を容易にするための措置を講じることとする。同意の取得は、本人の同意の意思が反映される方法により行うこととする。

④本人の意思表示は、当該本人であることを確認できていることが前提となる。

⑤個人情報の取扱いに関して同意したことによって生ずる結果について、未成年者、成年被後見人、被保佐人及び被補助人が判断できる能力を有していないなどの場合は、親権者や法定代理人等から同意を得る必要がある。

18 本指針において「従業者」とは、与信事業者の組織内におい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等をいい、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。

19 本指針において「提供」とは、個人データ、保有個人データ又は匿名加工情報を、自己以外の者が利用可能な状態に置くことをいう。

(業務運用上の解釈)

①個人データ、保有個人データ又は匿名加工情報等が、物理的に提供されていない場合であっても、ネットワーク等を利用することにより、個人データ等を利用できる状態にあれば（利用する権限が与えられていれば）、「提供」に当たる。

(利用目的の特定)

第4条 与信事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、利用目的をできる限り具体的に特定しなければならない。与信事業者は、与信事業における利用目的の特定に当たっては、個人情報の各項目と利用目的の各項目との対応関係を明らかにすることとする。

2 与信事業者が個人信用情報機関に個人情報を提供し、又は個人信用情報機関から必要な個人情報を取得することについても、利用目的において特定しなければならない。こ

の場合、特定した利用目的について本人の同意を得ることとする。

- 3 与信事業者は、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、利用目的の特定に当たっては、その旨が明確に分かるよう特定しなければならない。
- 4 与信事業者は、前三項により特定した利用目的について、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲（変更後の利用目的が変更前の利用目的からみて、社会通念上、本人が通常予期し得る限度と客観的に認められる範囲内）で変更することができる。

（業務運用上の解釈）

①利用目的の特定に当たっては、利用目的を単に抽象的、一般的に特定するのではなく、個人情報が与信事業者において、最終的にどのような事業の用に供され、どのような目的で個人情報を利用されるのかが、本人にとって一般的かつ合理的に想定できる程度に具体的に特定することが望ましい。定款等に規定されている事業の内容に照らして、個人情報によって識別される本人からみて、自分の個人情報が利用される範囲が合理的に予想できる程度に特定されている場合や業種を明示することで利用目的の範囲が想定される場合には、これで足りるとされることもあり得るが、多くの場合、業種の明示だけでは利用目的をできる限り具体的に特定したことにはならないと解される。なお、利用目的の特定に当たり「〇〇事業」のように事業を明示する場合についても、社会通念上、本人からみてその特定に資すると認められる範囲に特定することが望ましい。また、単に「事業活動」、「お客様のサービスの向上」等のように抽象的、一般的な内容を利用目的とすることは、できる限り具体的に特定したことにはならないと解される

②【具体的に利用目的を特定している事例】

事例) 事業者が商品の販売に伴い、個人から氏名・住所・メールアドレス等を取得するに当たり、「〇〇事業における商品の発送、関連するアフターサービス、新商品・サービスに関する情報のお知らせのために利用いたします。」等の利用目的を明示している場合

③【具体的に利用目的を特定していない事例】

事例 1) 「事業活動に用いるため」

事例 2) 「マーケティング活動に用いるため」

④【個人情報と利用目的の対応関係の示し方の例】

申込者は、下表に示す利用目的のため、以下の i) ～ iv) の情報を当社が保護措置を講じた上で取得・利用することに同意します。

利用目的	利用情報	連絡先等
与信判断・与信後の管理のため	i) ii) iii) iv)	東京都千代田区〇〇 TEL △△
〇〇事業における宣伝物等、営業案内の利用のため	i) ii)	E-mail □

i) 氏名、住所、電話番号、・・・
ii) 申込日、商品名、・・・
iii) 支払開始後の利用残高、・・・
iv) 過去の債務の返済状況、・・・

⑤第4項における「本人が通常予期し得る限度と客観的に認められる範囲」とは、本人の主観や与信事業者の恣意的な判断によるものではなく、一般人の判断において、当初の利用目的と変更後の利用目的を比較して予期できる範囲をいい、当初特定した利用目的とどの程度の関連性を有するかを総合的に勘案して判断される。

(利用目的の制限)

第5条 与信事業者は、前条第1項、第2項及び第3項により特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う場合は、あらかじめ本人の同意を得なければならない。

2 与信事業者は、前項にかかわらず、次に掲げる場合については、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて本人の同意を得ることなく個人情報を取り扱うことができる。

(1) 法令に基づく場合

(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

(3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して、与信事業者が協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

3 与信事業者は、与信事業においては、ダイレクトメールの発送等の販売促進の目的で個人情報を利用することについて本人が同意しなかったときは、そのことを理由に信用供与に係る契約の締結を拒否しないこととする。

4 与信事業者は、与信事業において個人信用情報機関から得た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しないこととする。

(業務運用上の解釈)

- ①利用目的に関する本人の同意を得るために個人情報を利用すること（メールの送信や電話をかけること等）は、当初特定した利用目的として記載されていない場合でも、目的外利用には該当しない。
- ②与信事業者が、合併、分社化、事業譲渡等により他の個人情報取扱事業者から事業の承継をすることに伴って個人情報を取得した場合であって、当該個人情報に係る承継前の利用目的の達成に必要な範囲内で取り扱う場合は目的外利用にはならず、本人の同意を得る必要はない。

③【第2項第1号の「法令に基づく場合」の事例】

第2項第1号の「法令に基づく場合」には、本人の同意を得ることなく特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことができるが、根拠となる法令の規定として、以下の事例については強制力を伴う。

事例1) 裁判官の発する令状に基づく捜査に対応する場合（刑事訴訟法第218条）

事例2) 税務署の所得税等に関する調査に対応する場合

以下の事例3)については強制力を伴わないが、法令に根拠があるので第2項第1号に該当する。また、事例4)についても同様に該当すると考えられるが、提供に当たっては、同照会制度の目的に則した必要性和合理性が認められるかを考慮する必要がある。

事例3) 警察の捜査関係事項照会に対応する場合（刑事訴訟法（昭和23年法律第131号）第197条第2項）

事例4) 弁護士会からの照会に対応する場合（弁護士法（昭和24年法律第205号）第23条の2）

④【第2項第2号の「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」の事例】

事例1) 急病その他の事態が生じたときに、本人について、その血液型や家族の連絡先等を医師や看護師に提供する場合

事例2) 大規模災害や事故等の緊急時に、被災者情報・負傷者情報等を家族、行政機関、地方自治体等に提供する場合

事例3) 事業者間において、暴力団等の反社会的勢力情報、振り込め詐欺に利用された口座に関する情報、意図的に業務妨害を行う者の情報について共有する場合

事例4) 製造した商品に関連して事故が生じたため、又は、事故は生じていないが、人の生命若しくは身体に危害を及ぼす急迫した危険が存在するため、当該商品の製造事業者等が当該商品をリコールする場合で、販売事業者、修理事業者又は設置工事事業

<p>者等が当該製造事業者等に対して、当該商品の購入者等の情報を提供する場合</p> <p>事例 5) 上記事例 4 のほか、商品に重大な欠陥があり人の生命、身体又は財産の保護が必要となるような緊急時に、製造事業者から顧客情報の提供を求められ、これに応じる必要がある場合</p> <p>事例 6) 不正送金等の金融犯罪被害の事実に関する情報を、関連する犯罪被害の防止のために、他の事業者提供する場合</p> <p>事例 7) 犯罪行為(又はそのおそれ)への対応のために、与信事業者が取り扱う犯罪行為、及び反社会的勢力等に係る個人情報を提供する場合</p> <p>上記事例 7) に該当する内容として、例えば以下が想定される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・虚偽入会懸念の高い申込者について警察へ相談する際に、入会申込書等の資料を提出する場合 <p>⑤【第 2 項第 3 号の「公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」の事例】</p> <p>事例) 健康保険組合等の保険者等が実施する健康診断の結果等に係る情報を、健康増進施策の立案、保健事業の効果の向上、疫学調査等に利用する場合(なお、法第 76 条第 1 項第 3 号に該当する場合は、第 4 章の各規定は適用されない。)</p> <p>⑥【第 2 項第 4 号の「国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して、事業者が協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき」の事例】</p> <p>事例 1) 事業者が税務署又は税関の職員等の任意の求めに応じて個人情報を提出する場合</p> <p>事例 2) 事業者が警察の任意の求めに応じて個人情報を提出する場合</p> <p>事例 3) 一般統計調査や地方公共団体が行う統計調査に回答する場合</p>
--

(適正な取得)

第 6 条 与信事業者は、偽り等の不正の手段により個人情報を取得してはならない。

<p>(業務運用上の解釈)</p> <p>①【個人情報取扱事業者が不正の手段により個人情報を取得している事例】</p> <p>事例 1) 十分な判断能力を有していない子供や障害者から、取得状況から考えて関係のない家族の収入事情などの家族の個人情報を、家族の同意なく取得する場合</p> <p>事例 2) 法第 23 条第 1 項に規定する第三者提供制限違反をするよう強要し取得する場合</p> <p>事例 3) 個人情報を取得する主体や利用目的等について、意図的に虚偽の情報を示して、</p>
--

本人から個人情報を取得する場合

事例4) 他の事業者から指示して不正の手段で個人情報を取得させ、当該他の事業者から個人情報を取得する場合

事例5) 法第23条第1項に規定する第三者提供制限違反がされようとしていることを知り、又は容易に知ることができるにもかかわらず、個人情報を取得する場合

事例6) 不正の手段で個人情報が取得されたことを知り、又は容易に知ることができるにもかかわらず、当該個人情報を取得する場合

②個人情報を含む情報がインターネット等により公にされている場合であって、単にこれを閲覧するにすぎず、転記等を行わない場合は、個人情報を取得しているとは解されない。

(機微 (センシティブ) 情報)

第7条 与信事業者は、機微 (センシティブ) 情報については、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用又は第三者提供を行わないこととする。

(1) 法令等に基づく場合

(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合

(3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のため特に必要がある場合

(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合

(5) 機微 (センシティブ) 情報が記載されている戸籍謄本その他の本人を特定できる書類を本人特定のために取得、利用又は保管する場合

※ 官報に掲載された破産者の情報について、当該破産者の本人確認を行うため、当該破産者の本籍地の情報を取得、利用又は保管すること等。

(6) 相続手続による権利義務の移転等の遂行に必要な限りにおいて、機微 (センシティブ) 情報を取得、利用又は第三者提供する場合

(7) 信用分野の事業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で機微 (センシティブ) 情報を取得、利用又は第三者提供する場合

(8) 機微 (センシティブ) 情報に該当する生体認証情報を本人の同意に基づき、本人確認に用いる場合

2 与信事業者は、機微 (センシティブ) 情報を、前項に掲げる場合に取得、利用又は第三者提供する場合には、前項に掲げる事由を逸脱した取得、利用又は第三者提供を行うことのないよう、特に慎重に取り扱うこととする。

3 与信事業者は、機微 (センシティブ) 情報を、第1項に掲げる場合に取得、利用又は第三者提供する場合には、例えば、要配慮個人情報を取得するに当たっては、法第17

条第2項に従い、あらかじめ本人の同意を得なければならないとされていることなど、個人情報の保護に関する法令等に従い適切に対応しなければならないことに留意する。

- 4 与信事業者は、機微（センシティブ）情報を第三者へ提供するに当たっては、法第23条第2項（オプトアウト）の規定を適用しないこととする。
- 5 与信事業者は、要配慮個人情報を取得する場合には、あらかじめ本人の同意を得なければならない。ただし、次の（1）から（7）までに掲げる場合については、この限りではない。
 - （1） 法令に基づく場合
 - （2） 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - （3） 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - （4） 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して、事業者が協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
 - （5） 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、法第76条第1項各号に掲げる者その他施行規則で定める者により公開されている場合
 - （6） 本人を目視し、又は撮影することにより、その外形上明らかな要配慮個人情報を取得する場合
 - （7） 法第23条第5項各号に掲げる場合において、個人データである要配慮個人情報の提供を受けるとき。

（業務運用上の解釈）

①【第5項第1号の「法令に基づく場合」の事例】

事例）個人情報取扱事業者が、労働安全衛生法に基づき健康診断を実施し、これにより従業員の身体状況、病状、治療等の情報を健康診断実施機関から取得する場合

②【第5項第2号の「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」の事例】

事例1）急病その他の事態が生じたときに、本人の病歴等を医師や看護師が家族から聴取する場合

事例2）事業者間において、不正対策等のために、暴力団等の反社会的勢力情報、意図的に業務妨害を行う者の情報のうち、過去に業務妨害罪で逮捕された事実等の情報について共有する場合

事例3）不正送金等の金融犯罪被害の事実に関する情報を、関連する犯罪被害の防止のために、他の事業者から取得する場合

事例4）手話・筆談による通訳業務を行う提携会社と、本人の身体障害に関する情報を

共有する場合

事例 5) 犯罪行為（又はそのおそれ）、反社会的勢力等への対応の場合

上記事例 5) に該当する内容として、例えば以下が想定される。

- ・暴力団、いわゆる総会屋、反社会的団体若しくはその構成員等を把握する目的で、犯罪情報を取得する場合
- ・カードの不正利用や悪用・盗難等による犯罪被害を被った者の個人データを事業者間において共有する場合

③【第 5 項第 3 号の「公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」の事例】

事例 1) 健康保険組合等の保険者等が実施する健康診断等の結果判明した病名等について、健康増進施策の立案や保健事業の効果の向上を目的として疫学調査等のために提供を受けて取得する場合（なお、法第 76 条第 1 項第 3 号に該当する場合は、第 4 章の各規定は適用されない。）

④【第 5 項第 4 号の「国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して、事業者が協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき」の事例】
事例) 事業者が警察の任意の求めに応じて要配慮個人情報に該当する個人情報を提出するために、当該個人情報を取得する場合

⑤【第 5 項第 5 号の「当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、法第 76 条第 1 項各号に掲げる者その他施行規則で定める者により公開されている場合」の事例】

要配慮個人情報が、次に掲げる者により公開されている場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、当該公開されている要配慮個人情報を取得することができる。

事例 1) 本人

事例 2) 国の機関

事例 3) 地方公共団体

事例 4) 放送機関・新聞社・通信社その他の報道機関（報道を業として行う個人を含む。）

事例 5) 著述を業として行う者

事例 6) 大学その他の学術研究を目的とする機関若しくは団体又はそれらに属する者

事例 7) 宗教団体

事例 8) 政治団体

事例 9) 外国政府、外国の政府機関、外国の地方公共団体又は国際機関

事例10) 外国において法第76条第1項各号に掲げる者に相当する者

⑥【第5項第6号の「本人を目視し、又は撮影することにより、その外形上明らかな要配慮個人情報を取得する場合」の事例】

身体の不自由な方が店舗に来店し、対応した店員がその旨をお客様対応録等に記録した場合（目視による取得）や、身体の不自由な方の様子が店舗に設置された防犯カメラに映りこんだ場合（撮影による取得）

⑦【法第17条第2項に違反している事例】

本人の同意を得ることなく、法第17条第2項第5号及び施行規則第6条で定める者以外がインターネット上で公開している情報から本人の信条や犯罪歴等に関する情報を取得し、既に保有している当該本人に関する情報の一部として自己のデータベース等に登録すること。

⑧要配慮個人情報を取得する際の本人の同意取得について、与信事業者が要配慮個人情報を書面又は口頭等により本人から適正に直接取得する場合は、本人が当該情報を提供したことをもって、当該与信事業者が当該情報を取得することについて本人の同意があったものと解される。例えば、以下のような事例が考えられる。

事例1) 債権回収の交渉経過途中で本人から申告された場合

事例2) コールセンターの通話途中で本人から申告された場合

事例3) 聴覚障害者の方への対応として筆談ボードに記入した内容を記録として残す場合

事例4) 与信事業者が受電・架電の際、顧客が自ら要配慮個人情報にあたる内容を話したことを録音した通話記録を残す場合

事例5) 顧客が自身の要配慮個人情報を話し、与信事業者に記録しておくことを求めた場合

事例6) カードご入会時に、耳がご不自由なため、FAX対応を希望されたので、その旨を記録した場合

事例7) 債務者が債務免除を受ける目的でがんに罹患しているとの診断書等を自ら提出した場合

また、与信事業者が要配慮個人情報を第三者提供の方法により取得した場合、提供元が法第17条第2項及び法第23条第1項に基づいて本人から必要な同意（要配慮個人情報の取得及び第三者提供に関する同意）を取得していることが前提となるため、提供を受けた当該与信事業者が、改めて本人から法第17条第2項に基づく同意を得る必要はないものと解される。

(取得に際しての利用目的の通知等)

第8条 与信事業者は、個人情報を取得する場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を本人に通知又は公表しなければならない。

2 与信事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他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は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。

3 与信事業者は、与信事業において、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、本人の同意を得ることとする。その際、利用目的の明示の方法については、第4条各項に定める方法によることとする。

4 与信事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。

5 前四項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

- (1) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより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) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該与信事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合
- (3) 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- (4) 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

(業務運用上の解釈)

①【本人への通知又は公表が必要な事例】

事例1) インターネット上で本人が自発的に公にしている個人情報を取得した場合(単に閲覧しただけの場合を除く。)

事例2) インターネット、官報、職員録等から個人情報を取得した場合(単に閲覧しただけの場合を除く。)

事例3) 個人情報の第三者提供を受けた場合

②【あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない事例】

事例1) 本人の個人情報が記載された申込書・契約書等を本人から直接取得する場合

事例2) アンケートに記載された個人情報を直接本人から取得する場合

事例3) 自社が主催するキャンペーンへの参加希望者が、参加申込みのために自社のホームページの入力画面に入力した個人情報を直接本人から取得する場合

③【利用目的の明示に該当する事例】

事例1) 利用目的を明記した契約書その他の書面を相手方である本人に手渡し、又は送付する場合

なお、契約約款又は利用条件等の書面中に利用目的条項を記載する場合は、例えば、裏面約款に利用目的が記載されていることを伝える、又は裏面約款等に記載されている利用目的条項を表面にも記載し、かつ、社会通念上、本人が認識できる場所及び文字の大ききで記載する等、本人が実際に利用目的を確認できるよう留意することが望ましい。

事例2) ネットワーク上において、利用目的を、本人がアクセスした自社のホームページ上に明示し、又は本人の端末装置上に表示する場合

なお、ネットワーク上において個人情報を取得する場合は、本人が送信ボタン等をクリックする前等にその利用目的（利用目的の内容が示された画面に1回程度の操作でページ遷移するよう設定したリンクやボタンを含む。）が本人の目に留まるようその配置に留意することが望ましい。

④第2項の「本人に対し、その利用目的を明示」とは、本人に対し、その利用目的を明確に示すことをいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法による必要がある。

⑤【第5項第1号の「利用目的を本人に通知し、又は公表することにより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」の事例】

事例) 児童虐待等に対応するために、児童相談所、学校、医療機関等の関係機関において、ネットワークを組んで対応する場合に、加害者である本人に対して当該本人の個人情報の利用目的を通知・公表することにより、虐待を悪化させたり、虐待への対応に支障が生じたりするおそれがある場合

⑥【第5項第2号の「利用目的を本人に通知し、又は公表することにより事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合」の事例】

事例1) 暴力団等の反社会的勢力情報、疑わしい取引の届出の対象情報、業務妨害行為を行う悪質者情報等を、本人又は他の事業者等から取得したことが明らかになることにより、当該情報を取得した企業に害が及ぶ場合

事例2) 通知又は公表される利用目的の内容により、当該個人情報取扱事業者が行う新商品等の開発内容、営業ノウハウ等の企業秘密にかかわるようなものが明らかになる場合

⑦【第5項第3号の「国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき」の事例】

事例) 警察が、公開手配を行わないで、被疑者に関する個人情報を、被疑者の立ち回りが予想される個人情報取扱事業者に限って提供した場合において、警察から当該個人情報を受け取った当該個人情報取扱事業者が、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、捜査活動に支障を及ぼすおそれがある場合

⑧【第5項第4号の「取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合」の事例】

事例1) 商品・サービス等を販売・提供するに当たって住所・電話番号等の個人情報を取得する場合で、その利用目的が当該商品・サービス等の販売・提供のみを確実に行うためという利用目的であるような場合

事例2) 一般の慣行として名刺を交換する場合、書面により、直接本人から、氏名・所属・肩書・連絡先等の個人情報を取得することとなるが、その利用目的が今後の連絡のためという利用目的であるような場合（ただし、ダイレクトメール等の目的に名刺を用いることは自明の利用目的に該当しない場合があるので注意を要する。）

(データ内容の正確性の確保等)

第9条 与信事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報データベース等への個人情報の入力時の照合及び確認の手續の整備、誤り等を発見した場合の訂正等の手續の整備、記録事項の更新、保存期間の設定等を行うことにより、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

2 与信事業者は、保有する個人データについて利用する必要がなくなったとき（利用目的が達成され当該目的との関係では当該個人データを保有する合理的な理由が存在しなくなった場合又は利用目的が達成されなかったものの当該目的の前提となる事業自体が中止となった場合等）は、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。ただし、法令の定めにより個人データの保存期間等が定められている場合は、この限りではない。

3 前二項にかかわらず、与信事業者は、与信事業において保有する個人データの利用目的に応じて保存期間を定め、当該保存期間経過後には当該保有する個人データを消去することとする。

(業務運用上の解釈)

①保有する個人データを一律に又は常に最新化する必要はなく、それぞれの利用目的に応じて、その必要な範囲内で正確性・最新性を確保すれば足りる。

- ②【個人データについて利用する必要がなくなったときに該当する事例】
- 事例) キャンペーンの懸賞品送付のため、当該キャンペーンの応募者の個人データを保有していたところ、懸賞品の発送が終わり、不着対応等のための合理的な期間が経過した場合
- ③第3項の「個人データの消去」とは、当該個人データを個人データとして使えなくすることであり、当該データを削除することのほか、当該データから特定の個人を識別できないようにすること等を含む。

(安全管理措置)

- 第10条 与信事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人データの安全管理のため、必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- 2 与信事業者は、前項で講じる措置について、個人データが漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の規模及び性質、個人データの取扱状況（取り扱う個人データの性質及び量を含む。）、個人データを記録した媒体の性質等に起因するリスクに応じて、必要かつ適切な内容としなければならない。

(従業者の監督)

- 第11条 与信事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たって、法第20条に基づく安全管理措置を遵守させるよう、当該従業者に対し必要かつ適切な監督をしなければならない。
- 2 与信事業者は、監督の結果、従業者に問題があった場合には適切な指示・命令を行わなければならない。

(業務運用上の解釈)

- ①【従業者に対して必要かつ適切な監督を行っていない事例】
- 事例1) 従業者が、個人データの安全管理措置を定める規程等に従って業務を行っていることを確認しなかった結果、個人データが漏えいした場合
- 事例2) 内部規程等に違反して個人データが入ったノート型パソコン又は外部記録媒体が繰り返し持ち出されていたにもかかわらず、その行為を放置した結果、当該パソコン又は当該記録媒体が紛失し、個人データが漏えいした場合

(委託先の監督)

- 第12条 与信事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、委託を受けた者（以下「委託先」という。）において当該個人データについて安全管理措置が適切に講じられるよう、委託先に対し必要かつ適切な監督をしなければならない。

2 与信事業者は、前項の委託先の監督に関し、取扱いを委託する個人データの内容を踏まえ、個人データが漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、委託する事業の規模及び性質、個人データの取扱状況（取り扱う個人データの性質及び量を含む。）等に起因するリスクに応じて、次の（１）から（３）までに掲げる必要かつ適切な措置を講じなければならない。

- （１） 適切な委託先の選定
- （２） 委託契約の締結
- （３） 委託先における個人データ取扱状況の把握

（業務運用上の解釈）

①上記（１）から（３）までについては、以下の事項に留意する。

- （１） 適切な委託先の選定

委託先の選定に当たっては、委託先の安全管理措置が、少なくとも法第20条これに関するガイドライン等で委託元に求められるものと同等であることを確認するため、当該ガイドライン等に定める各項目が、委託する業務内容に沿って、確実に実施されることについて、あらかじめ確認しなければならない。その上で、委託先における組織体制の整備並びに安全管理に係る基本方針及び取扱規定の策定状況等を選定基準に定め、当該基準に基づき個人データの取扱いに関して適切な者を選定することとする。

【選定基準の項目の例】

- ア 委託業務の受注実績
- イ 委託元自らが実施しているルール又は法令に関するガイドライン等を遵守できる体制
- ウ 委託業務に係る個人データの取扱手順の整備・実施状況
- エ 委託業務に係る個人データの安全管理措置の整備・実施状況
- オ 過去の個人情報の漏えい等に係る問題発生事実及び再発防止措置の内容と実施状況等

- （２） 委託契約の締結

委託契約には、当該個人データの取扱いに関する、必要かつ適切な安全管理措置として、委託元、委託先双方が同意した内容とともに、委託先における委託された個人データの取扱状況を委託元が合理的に把握することを盛り込まなければならない。

【委託契約書の記載項目の例】

- ア 委託業務に係る個人情報の利用目的（委託先における利用目的の特定）に関する事項
- イ 委託元及び委託先の責任の明確化に関する事項
- ウ 個人データの取扱いに係る責任者の選任及び個人データを取り扱う従業者の特定に関する事項

- エ 個人データ及び委託業務結果の授受及び配送に関する事項
- オ 個人データ及び記録媒体の保管方法・保管場所に関する事項
- カ 個人データ及び記録媒体の保有期間及び返還・消去・廃棄方法に関する事項
- キ 個人データの漏えい防止、盗用禁止に関する事項
- ク 委託契約に係る個人データの第三者提供等の禁止に関する事項
- ケ 委託契約範囲外の加工、利用の禁止
- コ 委託契約範囲外の複写、複製の禁止
- サ 委託契約の目的のために必要となるもの以外の個人データの取扱いの禁止に関する事項
- シ 再委託に関する事項
- ス 個人データの取扱状況に関する委託元への報告の内容及び頻度に関する事項
- セ 委託先への立入検査、報告徴収に係る事業者の権利に関する事項
- ソ 委託先における監査の実施又は事業者による監査実施の権利に関する事項
- タ 漏えい等の事故発生時の危機管理・危機対応手順等に基づいた対応・措置に関する事項
- チ 契約に違反した場合における損害賠償及び契約の解除に関する事項

(3) 委託先における個人データ取扱状況の把握

委託先における委託された個人データの取扱状況を把握するためには、定期的に監査を行う等により、委託契約で盛り込んだ契約内容を確実に実施していることを確認しなければならない。その上で、委託の内容等の見直しを検討することを含め、適切に評価することが望ましい。

【確認の際の実施事項の例】

- ア 個人データ管理者による委託先の監督に関する業務の実施
- イ 委託先からの作業状況・ルール遵守状況等に関する定期的な報告
- ウ 委託先からの作業状況・ルール遵守状況等の確認のために必要な証拠等の提出
- エ 再委託先の監督状況を確認するために必要な証拠等の提出

②委託先が再委託を行おうとする場合は、委託を行う場合と同様、委託元は、委託先が再委託する相手方、再委託する業務内容、再委託先の個人データの取扱方法等について、委託先から事前報告を受け又は承認を行うこと、及び委託先を通じて又は必要に応じて自らが、定期的に監査を実施すること等により、委託先が再委託先に対して本条の委託先の監督を適切に果たすこと、及び再委託先が法第20条に基づく安全管理措置を講ずることを十分に確認することが望ましい。再委託先が再々委託を行う場合以降も、再委託を行う場合と同様である。

【委託を受けた者に対して必要かつ適切な監督を行っていない事例】

事例1) 個人データの安全管理措置の状況を契約締結時及びそれ以後も適宜把握せず外部の事業者へ委託した結果、委託先が個人データを漏えいした場合

事例2) 個人データの取扱いに関して必要な安全管理措置の内容を委託先に指示しなかった結果、委託先が個人データを漏えいした場合

事例3) 再委託の条件に関する指示を委託先に行わず、かつ委託先の個人データの取扱い状況の確認を怠り、委託先が個人データの処理を再委託した結果、当該再委託先が個人データを漏えいした場合

事例4) 契約の中に、委託元は委託先による再委託の実施状況を把握することが盛り込まれているにもかかわらず、委託先に対して再委託に関する報告を求めるなどの必要な措置を行わず、委託元の認知しない再委託が行われた結果、当該再委託先が個人データを漏えいした場合

③「個人データの取扱いの委託」とは、契約の形態・種類を問わず、与信事業者が他の者に個人データの取扱いを行わせることをいう。具体的には、個人データの入力（本人からの取得を含む。）、編集、分析、出力等の処理を行うことを委託すること等が想定される。

④委託元が法第20条が求める水準を超える高い水準の安全管理措置を講じている場合に、委託先に対してもこれと同等の措置を求める趣旨ではなく、法律上は、委託先は、法第20条が求める水準の安全管理措置を講じれば足りると解される。

⑤委託先の選定や委託先における個人データ取扱状況の把握に当たっては、取扱いを委託する個人データの内容や規模に応じて適切な方法をとる必要があるが、例えば、必要に応じて個人データを取り扱う場所に赴く又はこれに代わる合理的な方法（口頭による確認を含む。）により確認することが考えられる。

⑥委託元が委託先について「必要かつ適切な監督」を行っていない場合で、委託先が再委託をした際に、再委託先が不適切な取扱いを行ったときは、元の委託元による法違反と判断され得るので、再委託をする場合は注意を要する。

(教育・研修活動等の実施)

第13条 与信事業者は、従業員に対し、個人情報保護と適正な取扱い等に資するための教育及び研修を実施することとする。

2 前項の教育・研修においては、与信事業者は協会が行う教育・研修又は同等の内容の研修に参加することとする。

(業務運用上の解釈)

- ①与信事業者は、教育・研修を実施する部門を定めるとともに、個人情報保護に関する教育プログラムやカリキュラムを策定するなどにより、与信事業者の役職員を対象に年1回以上教育、研修を行うこととする。
- ②協会が行う教育・研修への参加とは「個人情報取扱主任者認定制度」等への参加をいう。

(第三者提供の制限)

- 第14条 与信事業者は、個人データの第三者への提供に当たり、あらかじめ本人の同意を得ないで提供してはならない。与信事業者は、当該同意の取得に当たっては、事業の規模及び性質、個人データの取扱状況（取り扱う個人データの性質及び量を含む。）等に応じ、本人が同意に係る判断を行うために必要と考えられる合理的かつ適切な範囲の内容を明確に示すこととする。
- 2 与信事業者は、与信事業において個人データを提供する第三者については、原則としてその氏名又は名称を記載することにより、特定することとし、個人データを提供される第三者における利用目的は、できる限り具体的に記載しなければならない。
 - 3 与信事業者は、与信事業において、第三者としての個人情報情報機関に対し個人データを提供する場合には、あらかじめ本人の同意を得なければならない。その場合には、個人データが個人情報情報機関の会員企業及び当該個人情報情報機関と提携する個人情報情報機関並びにこれらの会員企業にも提供されることを書面に明記することとする。その際、個人情報情報機関についての消費者の理解を容易にするための措置を講じることとする。
 - 4 個人情報情報機関の加入資格に関する規約、個人情報情報機関及び当該個人情報情報機関と提携する個人情報情報機関に加入する会員企業のリストについては、本人が容易に知り得る状態に置くこととし、個人情報情報機関の規約等においては、加入資格のある企業の外延が明確になるよう、加入資格、加入企業の業務、業務違反に対する制裁措置等について、できる限り具体的に記載することとする。
 - 5 第1項から第3項までにかかわらず、次に掲げる場合については、第三者への個人データの提供に当たって、本人の同意は不要である。
 - (1) 法令に基づいて個人データを提供する場合
 - (2) 人（法人を含む。）の生命、身体又は財産といった具体的な権利利益が侵害されるおそれがあり、これを保護するために個人データの提供が必要であり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合
 - (3) 公衆衛生の向上又は心身の発達途上にある児童の健全な育成のために特に必要な場合であり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合
 - (4) 国の機関等が法令の定める事務を実施する上で、与信事業者の協力を得る必要が

ある場合であって、協力する当該与信事業者が当該国の機関等に個人データを提供することについて、本人の同意を得ることが当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

(業務運用上の解釈)

①【第三者提供とされる事例】(ただし、第16条、第17条及び第18条の場合を除く。)

事例1) 親子兄弟会社、グループ会社の間で個人データを交換する場合

事例2) フランチャイズ組織の本部と加盟店の間で個人データを交換する場合

事例3) 同業者間で、特定の個人データを交換する場合

②【第三者提供とされない事例】(ただし、利用目的による制限がある。)

事例) 同一事業者内で他部門へ個人データを提供する場合

③【個人データを提供される第三者における利用目的の具体的な記載の事例】

(個人データを提供する第三者及び利用目的)

会社名	利用目的	利用情報	連絡先
株式会社A	与信判断・与信後の管理のため	i) ii) iii) iv)	東京都千代田区〇〇 TEL 〇〇
	〇〇事業における宣伝物等、営業案内の利用のため	i) ii)	E-mail 〇
株式会社B	〇〇事業における宣伝物等、営業案内の利用のため	i) ii)	東京都千代田区△△ TEL △△ E-mail △

i) 氏名、住所、電話番号、・・・

ii) 申込日、商品名、・・・

iii) 支払開始後の利用残高、・・・

iv) 過去の債務の返済状況、・・・

④【個人信用情報機関の示し方の例】

申込者は、契約者の本契約に関する客観的な取引事実に基づく個人情報が、当社の加盟する個人信用情報機関(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)に下表に定める期間登録され、当社が加盟する個人信用情報機関及び当該機関と提携する個人信用情報機関の加盟会員により、契約者の支払能力に関する調査のために利用されることに同意します。

当社が加盟する個人信用情報機関及び当社が加盟する個人信用情報機関が提携する

個人信用情報機関の名称及び連絡先等は以下のとおりです。

会社名	住所 電話番号	ホームページアドレス
株式会社C (加盟先)	東京都千代田区〇〇 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	http://www.〇〇/
株式会社D情報センター (提携先)	東京都千代田区△△ △△-△△△△-△△△△	http://www.△△/
E情報センター (提携先)	東京都千代田区□□ □□-□□□□-□□□□	http://www.□□/

株式会社C：主に××会社を加盟会員とする個人信用情報機関

株式会社D情報センター：××協会に加盟する企業を会員とする個人信用情報機関

E情報センター：主に××業者を加盟会員とする個人信用情報機関

【個人データの項目及び登録機関の示し方の例】

項目	A情報	B情報	C情報
会社名			
株式会社C (加盟先)	～の日から ××ヶ月間	～の日から ××年間	～の日から ××年間
株式会社D情報センター (提携先)	○	—	○
E情報センター (提携先)	○	○	—

⑤ブログやその他のSNSに書き込まれた個人データを含む情報については、当該情報を書き込んだ者の明確な意思で不特定多数又は限定された対象に対して公開されている情報であり、その内容を誰が閲覧できるかについて当該情報を書き込んだ者が指定していることから、その公開範囲について、インターネット回線への接続サービスを提供するプロバイダやブログその他のSNSの運営事業者等に裁量の余地はないため、このような場合は、当該事業者が個人データを第三者に提供しているとは解されない。

⑥第4項の「本人が容易に知り得る状態」については、第15条の解釈を参考にしながら適切に対応することとする。

⑦第5項の具体的な事例については、第5条第2項の事例を参照のこと。

(オプトアウトによる第三者提供)

第15条 与信事業者は、個人データ(要配慮個人情報を除く。以下この条において同じ。)の第三者への提供に当たり、次の(1)から(5)までに掲げる事項をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出た場合には、前条にかかわらず、あらかじめ本人の同意を得ることなく、個人データを第三者に提供することができる。

- (1) 第三者への提供を利用目的とすること。
- (2) 第三者に提供される個人データの項目
- (3) 第三者への提供の方法
- (4) 本人の求めに応じて第三者への提供を停止すること。
- (5) 本人の求めを受け付ける方法

2 与信事業者は、前項に基づき、必要な事項を個人情報保護委員会に届け出たときは、その内容を自らもインターネットの利用その他の適切な方法により公表するものとする。

3 与信事業者は、第1項及び第2項に基づきオプトアウトにより個人データの第三者提供を行っている場合であって、提供される個人データの項目、提供の方法又は第三者への提供を停止すべきとの本人の求めを受け付ける方法を変更する場合は、変更する内容について、変更に当たってあらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出なければならない。なお、与信事業者は、本項に基づき、必要な事項を個人情報保護委員会に届け出たときは、その内容を自らも公表するものとする。

4 与信事業者は、与信事業において、個人の支払能力に関する情報を個人信用情報機関へ提供するに当たっては、第1項及び第2項の規定を適用しないこととし、前条に従い本人の同意を得ることとする。

(業務運用上の解釈)

①要配慮個人情報は、オプトアウトにより第三者に提供することはできず、第三者に提供するに当たっては、第14条第5項各号、第16条、第17条、第18条に該当する場合以外は、必ずあらかじめ本人の同意を得る必要があるので、注意を要する。

②【通知等をすべき項目の事例】

(1) 第三者に提供される個人データの項目

事例1) 氏名、住所、電話番号、年齢

事例2) 氏名、商品購入履歴

(2) 第三者への提供の方法

事例1) 書籍(電子書籍を含む。)として出版

事例2) インターネットに掲載

事例3) プリントアウトして交付

- 事例 4) 各種通信手段による配信
- 事例 5) その他外部記録媒体の形式での交付

(3) 本人の求めを受け付ける方法

- 事例 1) 郵送
- 事例 2) メール送信
- 事例 3) ホームページ上の指定フォームへの入力
- 事例 4) 事業所の窓口での受付
- 事例 5) 電話

③【オプトアウトによる第三者提供の事例】

事例) 住宅地図業者（表札や郵便受けを調べて住宅地図を作成・販売）やデータベース事業者（ダイレクトメール用の名簿等を作成・販売）が、あらかじめ第1項第1号から第5号までに掲げる事項を自社のホームページに常時掲載し、本人からの停止の求めを受け付けられる状態にし、個人情報保護委員会に必要な届出を行った上で、販売等を行う場合

④オプトアウトによる第三者提供を行う際は、第1項第1号から第5号までに掲げる事項をあらかじめ、第三者に提供される個人データによって識別される本人が当該提供の停止を求めるのに必要な期間をおかなければならないため、本人に通知し又は本人が容易に知り得る状態に置いた時点から、極めて短期間の後に、第三者提供を行ったような場合は、「本人が当該提供の停止を求めるのに必要な期間」をおいていないと判断され得る。具体的な期間については、業種、ビジネスの態様、通知又は容易に知り得る状態の態様、本人と与信事業者との近接性、本人から停止の求めを受け付ける体制、提供される個人データの性質などによっても異なり得るため、個別具体的に判断する必要がある。また、「本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置く」時期と、「個人情報保護委員会に届け出る」時期は、必ずしも同時である必要はないが、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いた後、速やかに個人情報保護委員会に届け出ることが望ましい。

⑤第1項の「本人が容易に知り得る状態」とは、事業所の窓口等への書面の掲示・備付けやホームページへの掲載その他の継続的方法により、本人が知ろうとすれば、時間的にも、その手段においても、簡単に知ることができる状態をいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、本人が確実に認識できる適切かつ合理的な方法によらなければならない。

【本人が容易に知り得る状態に該当する事例】

事例 1) 本人が閲覧することが合理的に予測される個人情報取扱事業者のホームページ

において、本人が分かりやすい場所（例：ホームページのトップページから1回程度の操作で到達できる場所等）に法に定められた事項を分かりやすく継続的に掲載する場合

事例2）本人が来訪することが合理的に予測される事務所の窓口等への掲示、備付け等が継続的に行われている場合

事例3）本人に頒布されている定期刊行物への定期的掲載を行っている場合

事例4）電子商取引において、商品を紹介するホームページにリンク先を継続的に表示する場合

⑥第4条第1項の規定により特定された当初の利用目的に、個人情報の第三者提供に関する事項が含まれていない場合は、第三者提供を行うと目的外利用となるため、オプトアウトによる第三者提供を行うことはできない。

⑦第2項について、基本的には「インターネットの方法」による「公表」が望ましいが、与信事業者の特性、本人との近接性などにより、当該方法以外の適切な方法による公表も可能である。

⑧第1項第5号の「本人の求めを受け付ける方法」には、本人が求めを行う連絡先（事業者名、窓口名、郵送先住所又は送信先メールアドレス等。当該与信事業者が外国に本拠地を置く場合においては国内代理人の氏名、連絡先等。）が含まれる。

⑨オプトアウトに関する事項を変更した場合の通知等に関する適切かつ合理的な方法は、例えば以下のとおりである。

- (1) 変更する内容を、例えば新旧対照表等により、分かりやすく明示した書面により本人に通知すること。
- (2) 本人が閲覧することが合理的に予測される与信事業者のホームページにおいて、本人が分かりやすい場所に変更する内容を、例えば新旧対照表等により、分かりやすく明示すること。

（第三者提供に該当しない場合①－委託）

第16条 利用目的の達成に必要な範囲内において、与信事業者が個人データの取扱いに関する業務の全部又は一部を委託することに伴い、当該個人データが提供される場合は、当該提供先は第14条における第三者に該当しない。

（業務運用上の解釈）

①【委託に該当する事例】

事例1）データの打ち込み等、情報処理を委託するために個人データを提供する場合

事例2) 百貨店が注文を受けた商品の配送のために、宅配業者に個人データを提供する場合

(第三者提供に該当しない場合②—事業承継)

第17条 合併、分社化、事業譲渡等により与信事業者の事業が承継されることに伴い、当該事業に係る個人データが提供される場合は、当該提供先は第14条における第三者に該当しない。

2 与信事業者は、事業の承継後も、個人データが当該事業の承継により提供される前の利用目的の範囲内で利用しなければならない。

(業務運用上の解釈)

①【事業承継に該当する事例】

事例1) 合併、分社化により、新会社に個人データを提供する場合

事例2) 事業譲渡により、譲渡先企業に個人データを提供する場合

②事業の承継のための契約を締結するより前の交渉段階で、相手会社から自社の調査を受け、自社の個人データを相手会社へ提供する場合も、事業承継に該当し、あらかじめ本人の同意を得ることなく又は第三者提供におけるオプトアウト手続を行うことなく、個人データを提供することができるが、当該データの利用目的及び取扱方法、漏えい等が発生した場合の措置、事業承継の交渉が不調となった場合の措置等、相手会社に安全管理措置を遵守させるために必要な契約を締結しなければならない。

(第三者提供に該当しない場合③—共同利用)

第18条 与信事業者は、特定の者との間で共同して利用される個人データを当該特定の者に提供する場合は、当該特定の者は第14条における第三者に該当しない。この場合、与信事業者は、共同利用をする旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ本人に通知し、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。

2 与信事業者は、与信事業においては、前項に定める通知は原則として書面によることとする。なお、与信事業においても、通知ではなく、本人が容易に知り得る状態に置くことで共同利用を行うことも可能である。

3 与信事業者は、個人データを共同利用する場合において、「共同利用する者の利用目的」については、社会通念上、本人が通常予期し得る限度と客観的に認められる範囲内で変更することができ、「個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称」についても変更することができるが、いずれも変更する前に、本人に通知し、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。

(業務運用上の解釈)

①【共同利用に該当する事例】

事例1) グループ企業で総合的なサービスを提供するために取得時の利用目的(法第15条第2項の規定に従い変更された利用目的を含む。以下同じ。)の範囲内で情報を共同利用する場合

事例2) 親子兄弟会社の間で取得時の利用目的の範囲内で個人データを共同利用する場合

事例3) 使用者と労働組合又は労働者の過半数を代表する者との間で取得時の利用目的の範囲内で従業者の個人データを共同利用する場合

②「本人が容易に知り得る状態」については、第15条の解釈を参照のこと。

③【個人データを共同利用する場合において、本人に通知し、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情報】

(1) 共同利用をする旨

(2) 共同して利用される個人データの項目

事例1) 氏名、住所、電話番号、年齢

事例2) 氏名、商品購入履歴

(3) 共同して利用する者の範囲

「共同利用の趣旨」は、本人から見て、当該個人データを提供する事業者と一体のものとして取り扱われることに合理性がある範囲で、当該個人データを共同して利用することである。したがって、共同利用者の範囲については、本人がどの事業者まで将来利用されるか判断できる程度に明確にする必要がある。なお、当該範囲が明確である限りにおいては、必ずしも事業者の名称等を個別に全て列挙する必要はないが、本人がどの事業者まで利用されるか判断できるようにしなければならない。

また、与信事業においては、「共同して利用する者の範囲」の通知等について、原則として個別企業名を列挙することとする。この点に関し、共同して利用する者の外延を示すことにより本人に通知等する場合には、本人が容易に理解できるよう共同して利用する者を具体的に特定しなければならない。

【与信事業において個人データを共同利用する場合において、共同して利用する者の外延の示し方の事例】

事例1) 当社及び有価証券報告書等に記載されている、当社の子会社

事例2) 当社及び有価証券報告書等に記載されている、当社の連結対象会社及び持分法

適用会社

(4) 利用する者の利用目的

共同して利用する個人データについて、その利用目的を全て、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いていなければならない。

また、「利用する者の利用目的」は、できる限り具体的に記載しなければならない(第4条を参考にして対応する。)

なお、利用目的が個人データの項目によって異なる場合には、当該個人データの項目ごとに利用目的を区別して記載することが望ましい。

(5) 当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称

「個人データの管理について責任を有する者」とは、開示等の請求及び苦情を受け付け、その処理に尽力するとともに、個人データの内容等について、開示、訂正、利用停止等の権限を有し、安全管理等個人データの管理について責任を有する者をいう。

ここでいう「責任を有する者」とは、共同して利用する全ての事業者の中で、第一次的に苦情の受付・処理、開示・訂正等を行う権限を有する者をいい、共同利用者のうち一事業者の内部の担当責任者をいうものではない。

また、個人データの管理について責任を有する者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、共同利用者間で利用している個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

なお、共同利用の規定は、個人データの管理について責任を有する者以外の共同利用を行う者における安全管理等の責任を免除する趣旨ではない。

④与信事業者が共同利用を実施する場合には、共同利用者における責任等を明確にし円滑に実施する観点から、上記(1)から(5)までの情報のほか、例えば、次の(1)から(6)までの事項についても、あらかじめ取り決めておくことが望ましい。

(1) 共同利用者の要件(グループ会社であること、特定のキャンペーン事業の一員であること等、共同利用による事業遂行上の一定の枠組み)

(2) 各共同利用者の個人情報取扱責任者、問合せ担当者及び連絡先

(3) 共同利用する個人データの取扱いに関する事項

ア 個人データの漏えい等防止に関する事項

イ 目的外の加工、利用、複写、複製等の禁止

ウ 共同利用終了後のデータの返還、消去、廃棄に関する事項

(4) 共同利用する個人データの取扱いに関する取決めが遵守されなかった場合の措置

(5) 共同利用する個人データに関する事件・事故が発生した場合の報告・連絡に関

する事項

(6) 共同利用を終了する際の手続

- ⑤ 与信事業者は、既に特定の事業者が取得している個人データを他の事業者と共同して利用する場合には、既に取得している事業者が法に基づき特定した利用目的の範囲で共同して利用しなければならない。
- ⑥ 共同利用の対象となる個人データの提供については、必ずしも全ての共同利用者が双方向で行う必要はなく、一部の共同利用者に対し、一方向で行うこともできる。
- ⑦ 共同利用か委託かは、個人データの取扱いの形態によって判断されるものであって、共同利用者の範囲に委託先事業者が含まれる場合であっても、委託先との関係は、共同利用となるわけではなく、委託元は委託先の監督義務を免れるわけではない。
- ⑧ 「共同して利用される個人データの項目」及び「共同して利用する者の範囲」について変更することは、原則として認められないが、例えば次のような場合は、引き続き共同利用を行うことができる。

事例1) 共同利用を行う個人データの項目や事業者の変更につき、あらかじめ本人の同意を得た場合

事例2) 共同利用を行う事業者の名称に変更があるが、共同して利用される個人データの項目には変更がない場合

事例3) 共同利用を行う事業者について事業の承継が行われた場合（共同利用する個人データの項目等の変更がないことが前提）

(外国にある第三者への提供の制限)

第19条 与信事業者は、外国（本邦の域外にある国又は地域をいう。以下同じ。）にある第三者に個人データを提供する場合には、次の各号のいずれかに該当するときを除き、あらかじめ外国にある第三者への提供を認める旨の本人の同意を得なければならない。

- (1) 当該第三者が、我が国と同等の水準にあると認められる個人情報保護制度を有している国として法令で定める国にあるとき。
- (2) 当該第三者が、個人情報取扱事業者が講ずべき措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要な体制として以下のいずれかの基準に適合する体制を整備しているとき。

イ 与信事業者と個人データの提供を受ける者との間で、当該提供を受ける者における当該個人データの取扱いについて、適切かつ合理的な方法により、法第4章第1節の規定の趣旨に沿った措置の実施が確保されていること。

ロ 個人データの提供を受ける者が、個人情報の取扱いに係る国際的な枠組みに基づく認定を受けていること。

(3) 第14条第5項各号に該当するとき。

(業務運用上の解釈)

①個々の事例ごとに判断されるべきではあるが、第19条において求められる本人の同意を取得する場合、本人の権利利益保護の観点から、外国にある第三者に個人データを提供することを明確にしなければならない。

外国にある第三者への提供を認める旨の本人の同意を取得する際には、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、当該本人が当該同意に係る判断を行うために必要と考えられる適切かつ合理的な方法によることとする。この方法には、提供先の国名を個別に示す方法、実質的に本人から見て提供先の国名を特定できる方法とともに、国名を特定する代わりに外国にある第三者に提供する場面を具体的に特定する方法などが含まれ得る。

②クラウドサービスの内容は契約により異なり得るところ、一律に規定することはできないものと考えられるが、一般論として、契約条項により「外国にある第三者」が個人データを取り扱わない旨が定められており、適切にアクセス制御を行っている場合等においては、当該「外国にある第三者」は当該個人データの提供を受けて取り扱っているとはいえない場合も想定される。

③「適切かつ合理的な方法」は、個々の事例ごとに判断されるべきであるが、個人データの提供先である外国にある第三者が、我が国の個人情報取扱事業者が講ずべきこととされている措置に相当する措置を継続的に講ずることを担保することができる方法である必要がある。例えば、次の事例が該当する。

事例1) 外国にある事業者個人データの取扱いを委託する場合

提供元及び提供先間の契約、確認書、覚書等

事例2) 同一の企業グループ内で個人データを移転する場合

提供元及び提供先に共通して適用される内規、プライバシーポリシー等

上記の方法を採用する場合、「法第4章第1節の規定の趣旨に沿った措置」としてガイドライン等に記述する事項について、適切かつ合理的な方法に記述する方法によって担保されていなければならない。なお、個人情報取扱事業者は、契約等にガイドライン等に記述する全ての事項を規定しなければならないものではなく、「法第4章第1節の規定の趣旨」に鑑みて、実質的に適切かつ合理的な方法により、措置の実施が確保されていれば足りる。

(第三者提供に係る記録の作成等)

第20条 与信事業者は、個人データを第三者に提供したときは、以下の表で定める事項に関する記録を都度作成しなければならない。ただし、当該個人データの提供が第14条第5項各号又は第16条から第18条のいずれか（前条の規定による個人データの提供にあっては、第14条第5項各号のいずれか）に該当する場合は、この限りでない。

(記録事項)		
	本人の同意による第三者提供	オプトアウトによる第三者提供
提供年月日	×	○
第三者の氏名等	○	○
本人の氏名等	○	○
個人データの項目	○	○
本人の同意を得ている旨	○	×

2 前項にかかわらず、与信事業者が一定の期間内に特定の事業者との間で継続的に又は反復して個人データを授受する場合は、個々の授受に係る記録を作成する代わりに、一括して記録を作成することができる。

3 第1項にかかわらず、与信事業者が、本人に対する物品又は役務の提供に係る契約を締結し、かかる契約の履行に伴って、契約の締結の相手方を本人とする個人データを当該与信事業者から第三者に提供する場合は、当該提供の際に作成した契約書その他の書面をもって個人データの流通を追跡することが可能であることから、当該契約書その他の書面をもって記録とすることができる。

4 与信事業者は、前項までに基づき作成した記録を、以下の各号の規定に基づく期間、保存しなければならない。

(1) 第3項に規定する方法により記録を作成した場合

最後に当該記録に係る個人データの提供を行った日から起算して1年を経過する日までの間

(2) 第2項に規定する方法により記録を作成した場合

最後に当該記録に係る個人データの提供を行った日から起算して3年を経過する日までの間

(3) 前二号以外の場合

3年

(業務運用上の解釈)

①以下の事例においては、第3項に基づき、提供に関して作成された契約書その他の書面（本人との契約書や申込書、加盟店又は提携先との契約書、その他与信事業者が内

部で作成した帳票や記録簿等)をもって記録とすることができる。

事例1) クレジット取引に関連し、本人の個人データを加盟店、金融機関(以下「加盟店等」という。)へ第三者提供する場合

事例2) 与信事業者があらかじめ利用目的を明らかにした上で、本人から同意を取得して、提携先(与信事業者と提携してクレジットカードを発行している事業者、加盟店等)に対して本人の個人データを提供し、提携先が販売促進等のために利用する場合

②次の(1)及び(2)に該当する場合は、確認・記録義務は適用されない。

(1) 本人による提供

事業者が運営する SNS 等に本人が入力した内容が、自動的に個人データとして不特定多数の第三者が取得できる状態に置かれている場合は、実質的に「本人による提供」をしているものである。

したがって、与信事業者が SNS 等を通じて本人に係る個人データを取得したときでも、SNS 等の運営事業者及び取得した与信事業者の双方において、確認・記録義務は適用されない。

【本人による提供に該当する事例】

事例) SNS上で、投稿者のプロフィール、投稿内容等を取得する場合

(2) 本人に代わって提供

与信事業者が本人からの委託等に基づき当該本人の個人データを第三者提供する場合は、当該与信事業者は「本人に代わって」個人データの提供をしているものである。

したがって、この場合の第三者提供については、提供者・受領者のいずれに対しても確認・記録義務は適用されない。

与信事業者が本人からの委託等に基づいて個人データを提供しているものと評価し得るか否かは、主に、委託等の内容、提供の客体である個人データの内容、提供するとき及び提供先の与信事業者等の要素を総合的に考慮して、本人が当該提供を具体的に特定できているか否かの観点から判断することになる。

【本人に代わって個人データを提供している事例】

事例1) 本人から、別の者の口座への振込依頼を受けた仕向銀行が、振込先の口座を有する被仕向銀行に対して、当該振込依頼に係る情報を提供する場合

事例2) 事業者のオペレーターが、顧客から販売商品の修理依頼の連絡を受けたため、提携先の修理業者につなぐこととなり、当該顧客の同意を得た上で当該顧客に代わって、当該顧客の氏名、連絡先等を当該修理業者に伝える場合

事例3) 事業者が、取引先から、製品サービス購入希望者の紹介を求められたため、顧客の中から希望者を募り、購入希望者リストを事業者提供する場合

事例4) 本人がアクセスするサイトの運営業者が、本人認証の目的で、既に当該本人を

認証している他のサイトの運営業者のうち当該本人が選択した者との間で、インターネットを経由して、当該本人に係る情報を授受する場合

事例5) 保険会社が事故車の修理手配をする際に、本人が選択した提携修理工場に当該本人に係る情報を提供する場合

事例6) 取引先・契約者から、専門業者・弁護士等の紹介を求められ、専門業者・弁護士等のリストから紹介を行う場合

事例7) 事業者が、顧客から電話で契約内容の照会を受けたため、社内の担当者の氏名、連絡先等を当該顧客に案内する場合

事例8) 本人から、取引の媒介を委託された事業者が、相手先の候補となる他の事業者に、価格の妥当性等の検討に必要な範囲の情報を提供する場合

③以下の事例については、第14条第5項第2号に該当し、確認・記録義務は適用されない。

事例) 債務者の安否不明などにより、債務者本人の代理人又は家族等が債務の支払いを申し出た際に、債務者の情報を代理人又は家族等に提供する場合

④【「本人の同意による第三者提供をする場合」において「本人の同意を得ている旨」の記録に該当する事例】

事例1) 本人から同意を取得する際の書面の雛形を世代管理（過去の書面全てを管理）して保管した上で、顧客の情報を管理するシステムに記録されている本人との契約締結日、申込日等を基に本人同意の書面を特定している場合（本人の同意が記載されているクレジット契約書又はクレジットカード申込書原本又は写しの表面をスキャンデータ等で保管しており、裏面の雛形を世代管理して保管するケースを含む。）

事例2) 個人情報を取得する際に、全件、契約書や電磁的記録にて第三者提供を行う旨の本人の同意を取得することにより、本人の同意を得た場合のみ第三者提供が実施されることとなっている場合（これを1つの「システム設定」として同意の存在を示す証跡があるものとする。）

⑤代行により記録を作成する方法

提供者・受領者のいずれも記録の作成方法・保存期間は同一であることに鑑みて、提供者（又は受領者）は受領者（又は提供者）の記録義務の全部又は一部を代替して行うことができる（提供者と受領者の記録事項の相違については留意する必要がある。）。なお、この場合であっても、提供者及び受領者は自己の義務が免責されるわけではないことから、実質的に自らが記録作成義務を果たしているものと同等の体制を構築しなければならない。

(第三者提供を受ける際の確認及び記録の作成等)

第21条 与信事業者は、第三者から個人データの提供を受けるに際しては、以下の各号に定める方法により、確認を行わなければならない。ただし、当該個人データの提供が第14条第5項各号又は第16条から第18条のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

(1) 当該第三者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの）にあっては、その代表者又は管理人の氏名

個人データを提供する第三者から申告を受ける方法その他の適切な方法

(2) 当該第三者による当該個人データの取得の経緯

個人データを提供する第三者から当該第三者による当該個人データの取得の経緯を示す契約書その他の書面の提示を受ける方法その他の適切な方法

2 前項の第三者は、与信事業者が同項の規定による確認を行う場合において、当該与信事業者に対して、当該確認に係る事項を偽ってはならない。

3 与信事業者は、第1項の規定による確認を行ったときは、以下の表で定める事項に関する記録を都度作成しなければならない。ただし、当該個人データの提供が第14条第5項各号又は第16条から第18条のいずれか（前条の規定による個人データの提供にあっては、第14条第5項各号のいずれか）に該当する場合は、この限りでない。

(記録事項)			
	本人の同意による提供を受けた場合	オプトアウトによる提供を受けた場合	私人などから提供を受けた場合
個人情報保護委員会による公表	×	○	×
提供を受けた年月日	×	○	×
第三者の氏名等	○	○	○
取得の経緯	○	○	○
本人の氏名等	○	○	○
個人データの項目	○	○	○
本人の同意を得ている旨	○	×	×

4 前項にかかわらず、与信事業者が一定の期間内に特定の事業者との間で継続的に又は反復して個人データを授受する場合は、個々の授受に係る記録を作成する代わりに、一

括して記録を作成することができる。

5 第3項にかかわらず、与信事業者が、本人に対する物品又は役務の提供に係る契約を締結し、かかる契約の履行に伴って、契約の締結の相手方を本人とする個人データについて他の事業者から提供を受ける場合は、当該提供の際に作成した契約書その他の書面をもって個人データの流通を追跡することが可能であることから、当該契約書その他の書面をもって記録とすることができる。

6 与信事業者は、前項までに基づき作成した記録を、以下の各号の規定に基づく期間、保存しなければならない。

(1) 第5項に規定する方法により記録を作成した場合

最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から起算して1年を経過する日までの間

(2) 第4項に規定する方法により記録を作成した場合

最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から起算して3年を経過する日までの間

(3) 前二号以外の場合

3年

(業務運用上の解釈)

①以下の事例においては、第5項に基づき、提供に関して作成された契約書その他の書面（本人との契約書や申込書、加盟店又は提携先との契約書、その他与信事業者が内部で作成した帳票や記録簿等）をもって記録とすることができる。

事例) クレジット取引に関連し、本人の個人データの第三者提供を加盟店等から受けた場合

②第三者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名の確認

【第1項第1号の第三者から申告を受ける方法に該当する事例】

事例1) 口頭で申告を受ける方法

事例2) 所定の申込書等に記載をさせた上で、当該申込書等の提出を受け入れる方法

事例3) 本人確認書類の写しの送付を受け入れる方法

【第1項第1号のその他の適切な方法に該当する事例】

事例1) 登記されている事項を確認する方法（受領者が自ら登記事項証明書・登記情報提供サービスで当該第三者の名称・住所・代表者の氏名を確認する方法）

事例2) 法人番号（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（平成25年法律第27号）第2条第15項に規定する法人番号をいう。）の提示を受けて、当該法人の名称、住所を確認する方法

事例3) 当該第三者が自社のホームページなどで名称、住所、代表者の氏名を公開している場合において、その内容を確認する方法

事例 4) 信頼性における民間のデータ業者のデータベースを確認する方法

事例 5) 上場会社等の有価証券報告書等を確認する方法

③取得経緯の確認

【第 1 項第 2 号の適切な方法に該当する事例】

事例 1) 提供者が別の者から個人データを買っている場合には売買契約書などを確認する方法

事例 2) 提供者が本人から書面等で当該個人データを直接取得している場合に当該書面等を確認する方法

事例 3) 提供者による取得の経緯が明示的又は黙示的に示されている、提供者と受領者間の契約書面を確認する方法

事例 4) 提供者が本人の同意を得ていることを誓約する書面を受け入れる方法

事例 5) 提供者のホームページで公表されている利用目的、規約等の中に、取得の経緯が記載されている場合において、その記載内容を確認する方法

事例 6) 本人による同意書面を確認する方法

④受領者は、個人情報取扱事業者から個人データの提供を受ける際には、当該個人情報取扱事業者の法の遵守状況（例えば、利用目的、開示手続、問合せ・苦情の受付窓口の公表など）についても確認することが望ましい。

⑤代行により記録を作成する方法

提供者・受領者のいずれも記録の作成方法・保存期間は同一であることに鑑みて、提供者（又は受領者）は受領者（又は提供者）の記録義務の全部又は一部を代替して行うことができる（提供者と受領者の記録事項の相違については留意する必要がある。）。なお、この場合であっても、提供者及び受領者は自己の義務が免責されるわけではないことから、実質的に自らが記録作成義務を果たしているものと同等の体制を構築しなければならない。

（保有個人データに関する事項の公表等）

第 22 条 与信事業者は、保有個人データについて、次の（1）から（4）までの情報を本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。

（1） 与信事業者の氏名又は名称

（2） 全ての保有個人データの利用目的（ただし、第 8 条第 5 項第（1）号から第（3）号までに該当する場合を除く。）

（3） 保有個人データの利用目的の通知の求め又は開示等の請求に応じる手続及び保有

個人データの利用目的の通知の求め又は開示等の請求に係る手数料の額（定めた場合に限る。）

(4) 保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先

2 与信事業者は、次の(1)及び(2)の場合を除いて、本人から、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、遅滞なく、本人に通知しなければならない。なお、通知しない旨を決定したときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

(1) 前項の措置により、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ある場合

(2) 第8条第5項第(1)号から第(3)号までに該当する場合

(業務運用上の解釈)

①第1項の「本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）」とは、ホームページへの掲載、パンフレットの配布、本人の求めに応じて遅滞なく回答を行うこと等、本人が知ろうとすれば、知ることができる状態に置くことをいい、常にその時点での正確な内容を本人の知り得る状態に置かなければならない。必ずしもホームページへの掲載、又は事務所等の窓口等へ掲示すること等が継続的に行われることまでを必要とするものではないが、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法によらなければならない。なお、普段から問合せ対応が多い与信事業者において、ホームページへ継続的に掲載する方法は、「本人が容易に知り得る状態」及び「本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）」の両者の趣旨に合致する方法である。

【本人の知り得る状態に該当する事例】

事例1) 問合せ窓口を設け、問合せがあれば、口頭又は文書で回答できるよう体制を構築しておく場合

事例2) 店舗にパンフレットを備え置く場合

事例3) 電子商取引において、商品を紹介するホームページに問合せ先のメールアドレスを表示する場合

②利用目的に第三者提供が含まれる場合は、その旨も明らかにしなければならない。

③第1項第3号の「開示等の請求」とは、保有個人データの開示、保有個人データの内容の訂正、追加若しくは削除、保有個人データの利用の停止若しくは消去又は保有個人データの第三者への提供の停止の請求をいう。

④開示の請求に係る手数料の額を定める場合は、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、定めなければならない。

(開示)

第23条 与信事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示（存在しないときにはその旨を知らせることを含む。）の請求を受けたときは、本人に対し、書面（電磁的記録を含まない。）の交付による方法（開示の請求を行った者が同意した方法があるときはその方法）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（1）から（3）までのいずれかに該当する場合には、この限りでない。

- （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） 与信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 前項ただし書に基づき与信事業者が保有個人データの全部又は一部を開示しない旨の決定をしたとき又は請求に係る保有個人データが存在しないときは、遅滞なく、その旨を本人に通知しなければならない。

(業務運用上の解釈)

- ①第1項の「開示の請求を行った者が同意した方法があるときはその方法」について、開示の方法としては、請求を行った者が同意している場合には電子メール、電話等様々な方法が可能であり、書面（電磁的記録を含まない。）の交付による方法は同意がなくても可能という意味である。
- ②開示の請求を行った者から開示の方法について特に指定がなく、与信事業者が提示した方法に対して異議を述べなかった場合（電話での開示の請求があり、必要な本人確認等の後、そのまま電話で問合せに回答する場合を含む。）は、当該方法について同意があったものとして取り扱うことができる。開示の請求があった者からの同意の取り方として、与信事業者が開示方法を提示して、その者が希望する複数の方法の中から当該与信事業者が選択することも考えられる。
- ③消費者等、本人の権利利益保護の観点からは、事業活動の特性、規模及び実態を考慮して、個人情報の取得元又は取得方法（取得源の種類等）を、可能な限り具体的に明記し、本人からの求めに一層対応していくことが望ましい。
- ④与信事業者が保有個人データの全部又は一部を開示しない旨の決定をした場合、本人から、個人情報の開示を求める訴訟が別途提起される可能性があることには留意が必要である。そのため、与信事業者としては、開示の請求についての方法等を定めるだけでなく、訴訟提起が行われた際の体制を整備するなど、訴訟提起の可能性を考慮した検討をあらかじめ行っておくことが望ましい。なお、かかる留意点については、

以下の訂正等、利用停止等においても、同様に留意することとする。

⑤【第1項第1号の「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」の事例】

事例) 医療機関等において、病名等を患者に開示することにより、患者本人の心身状況を悪化させるおそれがある場合

⑥【第1項第2号の「与信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」の事例】

事例1) 試験実施機関において、採点情報の全てを開示することにより、試験制度の維持に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

事例2) 同一の本人から複雑な対応を要する同一内容について繰り返し開示の請求があり、事実上問合せ窓口が占有されることによって他の問合せ対応業務が立ち行かなくなる等、業務上著しい支障を及ぼすおそれがある場合

事例3) 与信判断（与信可否、増枠・減枠等の判断）に関する所見、意見等の開示を請求された場合

事例4) 取引方針の判断（取引継続、中止、更新停止等の判断）に関する所見、意見等の開示を請求された場合

事例5) クレジット契約後に、何らかの事情によって契約者になりすましの疑いがあり、かつ、契約者とする者から開示請求を受けた場合

⑦【第1項第3号の「他の法令に違反することとなる場合」の事例】

事例) 刑法（明治40年法律第45号）第134条（秘密漏示罪）や電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第4条（通信の秘密の保護）に違反することとなる場合

（訂正等）

第24条 与信事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データに誤りがあり、事実でないという理由によって、内容の訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）の請求を受けた場合は、利用目的の達成に必要な範囲で遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、原則として、訂正等を行わなければならない。

2 与信事業者は、前項の規定に基づき請求に係る保有個人データの内容の全部若しくは一部について訂正等を行ったとき、又は訂正等を行わない旨の決定をしたときは、遅滞なく、その旨（訂正等を行ったときは、その内容を含む。）を本人に通知しなければならない。

（業務運用上の解釈）

①「削除」とは、不要な情報を除くことをいう。

②利用目的からみて訂正等が必要ではない場合、保有個人データが誤りである旨の指摘が正しくない場合には、訂正等を行う必要はない。

(利用停止等)

第25条 与信事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが、第5条の規定に違反して本人の同意なく目的外利用がされている、又は第6条の規定に違反して偽りその他不正の手段により個人情報取得され若しくは本人の同意なく要配慮個人情報取得されたものであるという理由によって、当該保有個人データの利用の停止又は消去（以下「利用停止等」という。）の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、原則として、遅滞なく、利用停止等を行わなければならない。

2 与信事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが、第14条第1項又は第19条の規定に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者提供の停止の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、原則として、遅滞なく、第三者提供を停止しなければならない。

3 与信事業者は、前二項により、利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は、第三者提供の停止を行ったとき若しくは第三者提供を停止しない旨の決定をしたときは、遅滞なく、その旨を本人に通知しなければならない。

(業務運用上の解釈)

①「消去」とは、保有個人データを保有個人データとして使えなくすることであり、当該データを削除することのほか、当該データから特定の個人を識別できないようにすること等を含む。

②保有個人データの全部消去を求められた場合であっても、利用停止によって手続違反を是正できる場合であれば、そのような措置を講ずることにより、義務を果たしたことになり、必ずしも、求められた措置をそのまま実施する必要はない。

③手続違反である旨の指摘が正しくない場合は、利用停止等を行う必要はない。手続違反である旨の指摘が正しくない場合は、第三者提供を停止する必要もない。

(理由の説明)

第26条 与信事業者は、保有個人データの利用目的の通知の求め、又は保有個人データの開示、訂正等、利用停止等若しくは第三者提供の停止に関する請求（以下「開示等の請求等」という。）に係る措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨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は、併せて、本人に対して、その理由を説明するように努めなければならない。

(開示等の請求等に応じる手続)

第27条 与信事業者は、開示等の請求等において、これを受け付ける方法として次の(1)から(4)までの事項を定めることができる。

- (1) 開示等の請求等の申出先
- (2) 開示等の請求等に際して提出すべき書面の様式、その他の開示等の請求等の受付方法
- (3) 開示等の請求等をする者が本人又はその代理人(①未成年者又は成年被後見人の法定代理人、②開示等の請求等をするにつき本人が委任した代理人)であることの確認の方法
- (4) 保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法

2 与信事業者は、与信事業に関して開示等の請求等をする者が本人又は代理人であることの確認の方法を定めるに当たっては、十分かつ適切な確認手続とすることとする。なお、代理人による開示等の請求等に対して、与信事業者が本人にのみ直接開示等することは妨げられない。

(業務運用上の解釈)

①開示等の請求等に応じる手続を定めるに当たっては、当該手続が、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の請求等の受付方法等に応じて適切なものになるよう配慮するとともに、必要以上に煩雑な書類を書かせたり、請求等を受け付ける窓口を他の業務を行う拠点とは別にいたずらに不便な場所に限定したりする等、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開示等の請求等を受け付ける方法を定めない場合には、自由な申請を認めることとなるので注意が必要である。

③確認の方法は、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の請求等の受付方法等に応じて、適切なものでなければならず、本人確認のために与信事業者が保有している個人データに比して必要以上に多くの情報を求めないようにするなど、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くてはならない。

事例1) 本人の場合：運転免許証、健康保険の被保険者証、個人番号カード(マイナンバーカード)表面、旅券(パスポート)、在留カード、特別永住者証明書、年金手帳、印鑑登録証明書と実印

事例2) 代理人の場合：本人及び代理人について、運転免許証、健康保険の被保険者証、個人番号カード(マイナンバーカード)表面、旅券(パスポート)、在留カード、特別永住者証明書、年金手帳等。このほか、代理人については、代理を示す旨の委任状(親

権者が未成年者の法定代理人であることを示す場合は、本人及び代理人が共に記載され、その続柄が示された戸籍謄本（抄本）、住民票の写し）

（手数料）

第28条 与信事業者は、保有個人データの利用目的の通知を求められ、又は保有個人データの開示の請求を受けたときは、当該措置の実施に関し、手数料の額を定め、これを徴収することができる。

2 与信事業者は、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。

（苦情の処理）

第29条 与信事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

2 与信事業者は、苦情の適切かつ迅速な処理を行うに当たり、苦情処理窓口の設置や苦情処理の手順を定める等必要な体制の整備に努めなければならない。

（業務運用上の解釈）

①消費者等本人との信頼関係を構築し事業活動に対する社会の信頼を確保するためには、「個人情報保護を推進する上での考え方や方針（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）」を策定し、それをホームページへの掲載又は店舗の見やすい場所への掲示等により公表し、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することや、委託の有無、委託する事務の内容を明らかにする等、委託処理の透明化を進めることも重要である。

（匿名加工情報の取扱い）

第30条 与信事業者による匿名加工情報の取扱いについては、法令を遵守し、協会が別途取扱手順等を定めた場合には当該取扱手順等に従って取り扱うこととする。

（個人データ漏えい等の報告等）

第31条 与信事業者は、保有する匿名加工情報の作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに法第36条第1項の規定により行った加工の方法に関する情報（以下「加工方法等情報」という。）の漏えいの事故が発生した場合には、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を遅滞なく公表するとともに、事実関係を本人に速やかに通知し又は本人が容易に知り得る状態に置くこととする。

2 与信事業者は、自己の取り扱う個人データ（受託者が取り扱うものを含む。）の漏えい等の事故が発生した場合には、その事実関係、発生原因、対応策その他の漏えい等に関

する事項を可能な限り速やかに、以下の（１）又は（２）に従い、経済産業省及び協会等に報告しなければならない。また、加工方法等情報の漏えいの事故が発生した場合にも同様に報告することとする。さらに所属する業界団体等の関係機関に報告することが望ましい。

- （１） 与信事業者は、与信事業において漏えい等の事故が発生した場合には、経済産業大臣への報告に代えて、協会に報告することができる。協会は、与信事業者の事故又は違反の概況を経済産業省に定期的に報告する。ただし、対象事業者は、以下の場合は、経済産業大臣に、逐次速やかに報告することが望ましい。

イ 機微（センシティブ）情報を含む個人データが漏えいした場合

ロ 信用情報、クレジットカード番号等を含む個人データが漏えいした場合であつて、二次被害が発生する可能性が高い場合

ハ 同一事業者において漏えい等の事故（特に同種事案）が繰返し発生した場合

ニ 従業員が不正な利益を図る目的で個人データを持ち出した場合

ホ 漏えい等の発生規模が大きい場合（１，０００人以上の規模）

ヘ 公表する場合

ト マスコミに対して報道発表を行う場合、またはマスコミで報道された場合

チ その他協会が必要と考える場合

- （２） 与信事業者は、与信事業以外の事業において漏えい等の事故が発生した場合には、協会及び必要に応じて当該情報（取引等）を所管する大臣等に報告する。

3 与信事業者は、以下の各号のいずれかに該当する場合は、経済産業省及び協会への報告を要しないこととする。

- （１） ファクシミリやメールの誤送信（宛名及び送信者名以外に個人情報が含まれていない場合に限る。）

- （２） 内容物に個人情報が含まれない荷物等の宅配を委託したところ、誤配によって宛名に記載された個人データが第三者に開示された場合

- （３） 郵便物が誤配された場合

- （４） 本人が申告した連絡先（住所、電話・FAX 番号、メールアドレス等）に誤りがあったこと、又は本人が与信事業者に連絡先の変更を申告しなかったことにより、第三者に FAX 若しくはメールの送信、又は郵便物若しくは荷物の配送をした場合

- （５） 高度な暗号化等の秘匿化がなされている場合

- （６） 特定の個人を識別することが漏えい等事案を生じた事業者以外ではできない場合（ただし、漏えい等事案に係る個人データのみで、本人に被害が生じるおそれのある情報が漏えい等した場合を除く。）

- （７） 第三者に閲覧されないうちに（未開封で）全てを回収した場合

- （８） 滅失又は毀損にとどまり、第三者が漏えい等事案に係る個人データを閲覧することが合理的に予測できない場合

(改廃)

第32条 本指針の改廃は、理事会の決議を経て行う。

平成21年7月1日施行

平成21年11月26日一部改正

平成23年4月1日一部改正

平成25年4月1日一部改正

平成29年5月30日一部改正

