

「個人情報の保護に関するガイドライン（仮称）」（案）

（目 的）

第1条 この指針は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号、以下「保護法」という。）個人情報保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号、以下「施行令」という。）個人情報保護に関する基本方針（閣議決定）及び金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成16年金融庁告示第67号、以下「金融庁ガイドライン」という。）等を踏まえ、投資信託委託業者の投資信託委託業務若しくは投資法人資産運用業務、及び投資信託委託業者若しくは委託者非指図型投資信託の受託会社となる信託会社等が行う受益証券等の募集等の業務、並びにこれら業務に付随する業務（以下「運用・直販業務等」という。）における個人情報の適正な取扱いを確保するため、本会の会員である投資信託委託業者及び委託者非指図型投資信託の受託会社となる信託会社等（以下「委託業者等会員」という。）が講ずべき具体的措置等を定めるものである。

【解 説】

このガイドラインは、委託業者等会員が行う運用・直販業務等における個人情報の適正な取扱いを確保するため、委託業者等会員が遵守すべき事項及び必要な措置等について、その業務の実情に即して定めるものである。

このガイドラインは、金融庁ガイドライン第1条第3項を踏まえ、保護法第2条第3項の規定により「個人情報取扱業者」から除かれる委託業者等会員も対象とする。

委託業者等会員は、このガイドラインのほか、運用・直販業務等以外の業務について、その業務の内容に応じ、当該業務に係る主務大臣が定めるガイドライン及び認定個人情報保護団体が定める個人情報保護指針を遵守するものとする。

なお、運用・直販業務等以外の業務について、該当する認定個人情報保護団体の指針等がない場合には、このガイドラインの趣旨に沿って、個人情報の適正な取扱いに努めるものとする。

「解説」は、このガイドラインを運用するための考え方、実務の具体例や参考例を記載したものである。

〔参照条文〕

保護法第1条

金融庁ガイドライン第1条

(定義)

第2条 この指針において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 個人情報

生存する個人に関する情報であつて、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こととなるものを含む。）をいう。

なお、「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、当該生存する者の個人情報となることがあることに留意するものとする。

(2) 個人情報データベース等

個人情報を含む情報の集合物であつて、次に掲げるものをいう。

イ 特定の個人情報をコンピューター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もの

ロ イに掲げるもののほか、個人情報を一定の規則に従って整理することにより特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものであつて、目次、索引、符号等により容易に検索可能な状態に置かれているもの

(3) 個人データ

個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

(4) 保有個人データ

委託業者等会員が、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すべての権限を有する個人データであつて、次に掲げるもの以外のものをいう。

イ 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

ロ 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

ハ 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

ニ 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

ホ 6か月以内に消去するもの

(5) 本人

個人情報によって識別される特定の個人をいう。

【解説】

第1号の「個人情報」には、受益者等に係る情報、直販顧客（以下「顧客」とい

う。)に係る情報のほか、見込客、取引先企業及び証券発行企業等の個人に係る情報等、委託業者等会員が、運用・直販業務等において取得する個人に関する情報が広く該当する。

ただし、委託業者等会員の役職員の雇用等管理における個人情報（採用、賃金、人事評価、健康診断に係る情報等）及び委託業者等会員の株主に関する個人情報は、このガイドラインの対象としない。

なお、受益者等に係る情報、顧客に係る情報等には、例えば、次のようなものが該当する。

受益者等に係る情報

イ 投資信託及び投資法人に関する法律（昭和 26 年法律第 198 号）（以下「投信法」という。）第 30 条に係る約款変更に対する受益者の意見を証する書面の記載事項

ロ 記名式を請求した受益者に係る投信法施行規則第 69 条第 1 項第 1 号のへに規定する受益証券台帳に記載された事項

ハ 投信法第 111 条に基づき、投資法人より事務の委託を受けた場合における当該投資法人の投資主に係る情報

顧客に係る情報（契約の解除等により口座を閉鎖した元顧客の情報を含む。）

イ 顧客カードの記載事項

ロ 本人確認記録記載事項

ハ 取引口座開設申込書の記載事項

ニ 顧客の取引に係る情報（取引残高報告書の記載事項並びに顧客口座の金銭の入出金及び受益証券等の入出庫を含む。）

ホ 保管会社への取次申込書の記載事項

ヘ 顧客との通信文書

見込客、取引先企業若しくは証券発行企業等の個人に関する情報

イ 氏名、企業名、役職名、電話番号等の情報

ロ アンケート及び名簿業者等から入手した情報

ハ 官報、高額納税者名簿、職員録等で公にされている情報

第 1 号の「特定の個人を識別することができるもの」には、例えば、次のようなものが該当する。

氏名が含まれる情報

氏名が含まれていないものの、当該情報に含まれる個人別に付された番号、記号、画像、音声その他の情報により特定の個人を識別できる情報

当該情報のみでは識別できないが、当該情報に含まれる番号、記号その他の情報と委託業者等会員が保有する他の情報又は公開された情報をコンピューター等による処理で照合することによって特定の個人を識別できる情報

第1号の「他の情報と容易に照合でき、それにより特定の個人を識別することができることとなるもの」とは、例えば、通常の作業範囲において、個人情報データベース等にアクセスし、照合できる状態をいう。なお、他の事業者への照会を要する場合や委託業者等会員の内部でも部門が異なる場合等であって照合が困難な状態にある場合は、該当しない。

第2号の「個人情報データベース等」には、例えば、次のようなものが該当する。

従業員が、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、顧客への取引の勧誘など「会社の事業」のために使用し、又は供している場合（第2号イ）

コンピューターを用いていない場合であっても、五十音順に索引を付して並べられた顧客カード等（第2号ロ）

なお、アンケートの戻りはがき等で、氏名、住所等で分類整理されていない状態である場合は、「個人情報データベース等」に該当しない。

第3号の「個人データ」には、例えば、次のようなものが該当する。

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個人情報

個人情報データベース等から紙面に出力されたもの又はそのコピー

データ入力前の紙ベースの取引口座開設申込書や顧客カード等であっても、五十音順や口座番号順等により検索可能な状態になっている場合（「個人情報データベース等」に該当）において、当該個人情報データベースを構成する個人情報

「氏名」を削除する等、第三者にとって特定の個人を識別することができないようにしたデータであっても、委託業者等会員から見れば、他の情報と照合することで特定の個人情報を識別でき、かつ、特定の個人情報を容易に検索可能である場合（「個人情報データベース等」に該当）において、当該個人情報データベースを構成する個人情報

なお、例えば、データ入力前の紙ベースの取引口座開設申込書や顧客カード等が、五十音順や口座番号順等による検索が可能な状態になっていない場合において、その中に含まれる個人情報は該当しない。

第4号の「保有個人データ」には、例えば、次のようなものが該当する。

自社が作成、処理した個人情報データベース等（自社の顧客等のデータベース、又はそれらの書類、帳簿）を構成する個人情報

企業データ等の外部のデータを委託業者等会員の内部のデータと組み合わせで作成・保有するデータベースについて、委託業者等会員自らが、開示、訂正、

追加又は削除、停止、消去及び第三者への提供停止のすべてに応じることができる権限（以下「開示等の権限」という。）を有するときは、「保有個人データ」に該当する。

なお、例えば、委託業者等会員が、委託を受けて個人データを取り扱う場合の委託元から取得したデータベース等、委託業者等会員自ら開示等の権限がないものは「保有個人データ」に該当しない。

第4号のロには、例えば、次のようなものが該当する。

暴力団、いわゆる総会屋、反社会的団体又はその構成員等による不当要求被害を防止するため、委託業者等会員が当該団体等の個人データを保有している場合
いわゆる不審者、悪質クレマー等からの不当要求行為を防止するため、当該行為を繰り返す者の個人データを保有している場合

第4号のニには、例えば、警察からの捜査関係事項照会の受理、回答の過程で容疑者等の個人データを保有している場合が該当する。

〔参照条文〕

保護法第2条

施行令第1条、第2条、第3条、第4条

金融庁ガイドライン第2条

（利用目的の特定）

第3条 委託業者等会員は、個人情報の取扱いに当たっては、個人情報がどのような事業の用に供され、どのような目的で利用されるかを本人が合理的に予想できるような限り特定しなければならない。

2 前項の利用目的の特定に当たって、「自社の所要の目的で用いる」といった抽象的な利用目的は、「できる限り特定したもの」とはならないことから、委託業者等会員は、提供する金融商品、サービスを示したうえで、利用目的を特定するよう努めなければならない。

3 委託業者等会員は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

4 委託業者等会員は、特定の個人情報の利用目的が、法令等に基づき限定されている場合には、その旨を明示するよう努めなければならない。

【解説】

事業内容の記載については、各社の任意とし、記載する場合は、次のような記載例を参考に記載する。

投資信託委託業務又は投資法人資産運用業務及びこれらに付随する業務（委託

者非指図型投資信託の受託会社である信託会社等にあつては、信託業務及びこれに付随する業務)

投資顧問業、不動産管理業等、法律により委託業者等会員が営むことができる業務及びこれらに付随する業務

その他委託業者等会員が営むことができる業務及びこれらに付随する業務(今後取扱いが認められる業務を含む。)

利用目的は、例えば、次のような記載例を参考に具体的に記載する。

当社が発行する有価証券若しくは金融商品の勧誘・販売又はサービスの案内を行うため

適合性の原則等に照らした商品・サービスの提供の妥当性を判断するため
取引口座の開設等、有価証券若しくは金融商品又はサービスの申込の受付のため

お客様ご本人であること又はご本人の代理人であることを確認するため

お客様に対し、取引結果、残高などの報告を行うため

お客様との取引に関する事務を行うため

市場調査、並びにデータ分析やアンケートの実施等による金融商品やサービスの研究や開発のため

一般事務受託者として投資法人から投資主にかかる個人情報の管理事務の全部又は一部を委託された場合等において、委託された当該業務を適切に遂行するため

その他、お客様との取引を適切かつ円滑に履行するため

〔参照条文〕

保護法第 15 条

金融庁ガイドライン第 3 条

(「同意」の形式)

第 4 条 委託業者等会員は、第 5 条及び第 13 条に定める本人の同意を得る場合には、原則として、書面(電子的方式、磁気的方式、その他人の知覚によつては認識することができない方式で作られた記録を含む。以下同じ。)によることとする。

【解説】

「同意」を得る方法には、例えば、次のような方法がある。

本人から直接個人情報を取得する書面上又は別の書面上に利用目的及び同意文言(チェック欄)を記載し、本人の署名(及び捺印)を徴求して同意を得る方法

インターネット等の場合、画面上での同意の意思表示(了解ボタンをクリック等)又は同意文言を記載した本人からの電子メールの受領等による方法

上記 又は 以外の電話等非対面の場合で、口頭による同意を得るときは、顧客本人の同意の意思表示について社内記録（聴取書等）を作成し、又は録音すること等により事後的に検証可能な体制をとる必要がある。

あらかじめ作成された同意書面を用いる場合には、文字の大きさ及び文章表現を変えること等により、個人情報に関する条項が他の条項等と明確に区分され、本人に理解されることが望ましい。

また、あらかじめ作成された同意書面に確認欄を設け本人がチェックを行うこと等、本人の意思が明確に反映できる方法により確認することが望ましい。

〔参照条文〕

保護法第 16 条、第 23 条

金融庁ガイドライン第 4 条

（利用目的による制限）

第 5 条 委託業者等会員は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、第 3 条により特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

2 委託業者等会員は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該他の個人情報取扱事業者の個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。

3 前 2 項は、次に掲げる場合については適用しない。

(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

【解 説】

委託業者等会員が、新たに取扱いを行う業務に関して、既に取得した個人情報を利用する場合、利用目的を明記した「その他委託業者等会員が営むことができる業務及びこれらに付随する業務（今後取扱いが認められる業務を含む。）」から外れない限り、第 3 条により特定した利用目的の達成に必要な範囲内と考えられる。

第 2 項の「合併その他の事由」には、合併、営業の譲渡、営業の現物出資、会社分割等、通常、事業に関する顧客等の個人データも一体的に承継される事業の承継

が該当する。

第3項第1号の「法令に基づく場合」とは、例えば、次のようなものが該当する。

所得税法第234条第1項（税務当局が行う質問検査）

国税犯則取締法第1条（収税官吏、徴税吏員の行う犯則事件の任意調査）

刑事訴訟法第197条（捜査関係照会）

組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律第54条第1項（疑わしい取引の届出）

民事訴訟法第223条（文書提出命令）

刑事訴訟法第218条第1項（令状による差押え、搜索、検証）

所得税法第225条（支払調書及び支払通知書）

地方税法第72条の63（事業税に係る自治省の職員の質問検査権）

法人税法第153条（当該職員の質問検査権）

国税徴収法第141条（質問及び検査）

投信法第39条（立入検査等）

投信法第52条及び第53条の規定に基づく本会に対する個人情報の提供

第3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」には、例えば、次のようなものが該当する。

暴力団、いわゆる総会屋及び反社会的団体又はこれらの構成員等の違法行為に関する情報を収集する場合

顧客等の急病に対処するため医療機関へ情報提供する場合

強硬に意図的な業務妨害をする者について警察へ情報提供する場合

地震、災害等により本人が行方不明である状況が継続している場合における当該本人の家族への財産開示

第3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」には、例えば、税務当局が適正な課税実現の観点から、個々の質問調査権によらずに行う任意調査権に応じる場合が該当する。

なお、当該任意調査に協力する必要があるか否かについては、委託業者等会員が個別に判断することとなるが、税務当局から「有価証券取引等の照会書」その他の書面を受け入れ、対象となる個人情報を特定のうえ提供することが望ましい。

〔参照条文〕

保護法第16条

金融庁ガイドライン第5条

(機微(センシティブ)情報について)

第6条 委託業者等会員は、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、保険医療及び性生活、並びに犯罪歴に関する情報(以下「機微(センシティブ)情報」という。)については、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用又は第三者への提供を行わないものとする。

- (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) 源泉徴収事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体若しくは労働組合への所属若しくは加盟に関する従業員等の機微(センシティブ)情報を取得、利用又は第三者提供する場合
- (6) 相続手続き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) 委託業者等会員が営む業務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 委託業者等会員は、機微(センシティブ)情報を前項各号に定める事由により取得、利用又は第三者提供する場合には、各号の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ものとする。

【解説】

例えば、次のようなものは「機微(センシティブ)情報」に該当しない。

新聞、テレビ及び官報等に記載された公知の情報

相続手続及び納税義務の履行において準拠法を確認するために「国籍(永住権の有無を含む。)」を使用する場合の当該「国籍」情報

「機微(センシティブ)情報」については、次の点について留意する。

機微(センシティブ)情報の取得の時期は、委託業者等会員において、当該情報を事業の用に供するものとしてファイルに綴じる等により保管した時である

平成17年4月1日以後、「金融機関等による顧客の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律」(平成14年法律第32号、以下「本人確認法」という。)等に基づき、顧客の本人確認を行うため、当該顧客から、本人確認書類として、本籍地が記載された運転免許証等の写しの送付を受けた場合、ファイリング(保管)するまでの間に、速やかに、当該本籍地を黒塗りすれば、機微(セ

ンシティブ)情報の「取得」に当たらない。

平成17年4月1日以前に取得した機微(センシティブ)情報については、同日以降は、第1項各号に掲げる場合を除くほか、利用又は第三者提供を行うことができないことに留意する。

第1項第1号の「法令等」は、法律、政省令、条令、条約のほか、閣議決定や公務所により発出された指導文書等をいい、「法令等に基づく場合」には、例えば、次のようなものが該当する。

暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律に基づく暴力団追放運動推進センターの会議等の場で文書等に記載された暴力団及び反社会的団体又はこれらの構成員の反社会的行為に関する情報を取得する場合

組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律(平成11年法律第136号、以下「組織的犯罪処罰法」という。)第54条第1項に基づく疑わしい取引の届出により、個人情報取得する場合

第1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」には、例えば、暴力団、いわゆる総会屋、反社会的団体又はそれらの構成員等を把握する目的で、犯罪情報を取得する場合が該当する。

第1項の第6号の「相続手続き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」には、例えば、相続手続きのために戸籍謄本を取得する場合が該当する。

〔参照条文〕

金融庁ガイドライン第6条

(適正な個人情報の取得)

第7条 委託業者等会員は、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。また、委託業者等会員は、第三者から個人情報を取得するに際しては、本人の利益の不当な侵害を行ってはならない。

【解説】

「不正の手段」には、例えば、次のようなものが該当する。

犯罪行為と同視できるような違法行為(窃取、詐欺、脅迫、盗撮など)

保護法第23条に規定する第三者提供制限違反を強要して個人情報を取得する場合

本人に対して個人情報を収集している事実を隠し、又は目的を偽って個人情報を取得する場合

他の事業者に指示して不正の手段で個人情報を取得させ、その事業者から個人

情報を取得する場合

なお、例えば、名簿作成会社等の第三者から個人情報を取得することはできるが、二次的に個人情報を取得する場合においては、一次取得者が適正かつ違法な手段により個人情報を取得しているかについて不審を抱く事情があれば、確認しなければならない。

「本人の利益の不当な侵害」には、例えば、「情報の不正取得等の不当な行為を行っている第三者から、当該情報が漏えいされた情報であること等を知った上で個人情報を取得する場合が該当する。

〔参照条文〕

保護法第 17 条

金融庁ガイドライン第 7 条

(個人情報取得時の利用目的の通知・公表、明示等)

第 8 条 委託業者等会員は、個人情報を取得した場合は、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し、又は公表しなければならない。

この場合において、「通知」の方法については、原則として書面によることとし、「公表」の方法については、販売方法等の事業の態様に応じ、営業所の窓口等への書面の掲示・備付け、インターネット上のホームページ等での公表等適切な方法によるものとする。

2 委託業者等会員は、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等に伴って契約書その他の書面に記載された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 委託業者等会員は、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。

4 前 3 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委託業者等会員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

【解説】

第1項の「通知」の方法は、書面による通知を原則とするが、例えば、次のような方法もある。

電子メールによる通知
電話（自動音声を含む。）による通知

第1項の「公表」の方法には、例えば、次のような方法がある。

書面等の掲示・備付け
パンフレットへの記載・配布
営業所等へのポスター等の掲示
ホームページへの掲載

なお、保護法第四章から第六章の施行日（平成17年4月1日）において現に保有している個人情報については、当該施行時において個人情報の取得行為がないことから、保護法第18条の規定は適用されないことに留意する。

第2項の「本人との間で契約を締結すること等に伴って契約書その他の書面に記載された個人情報を取得する場合」には、例えば、次のような場合がある。

本人から、取引口座設定申込書、保管会社への取次ぎの申込書等を受領する場合
本人から本人確認書類又はその写しを受領する場合
返信用はがき等、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

第2項の「利用目的の明示」の方法には、例えば、次のような方法がある。

利用目的を記載した書面で明示する方法
ポスター等の掲示により明示する方法
パンフレット又はチラシの配布等により明示する方法
インターネット取引の場合は、顧客入力画面や顧客宛の電子メールにより明示する方法

「明示」する内容は、取得した個人情報の利用目的である。「明示」の方法は、当該契約書その他の書面に記載された個人情報の利用目的のみを示す方法と、第3条により特定した包括的な利用目的の全部又は一部を示す方法のいずれかの方法によるものとする。

本人に対して、取引開始時等に包括的な利用目的を明示している場合で、当該契約書その他の書面に記載された個人情報の利用目的が、取引開始時等に明示された包括的な利用目的の範囲内にあるときは、当該書面による個人情報を取得する都度、あらためて利用目的の明示を行う必要はない。

第4項第1号には、例えば、第三者から暴力団、いわゆる総会屋及び反社会的団体又はこれらの構成員等についての情報提供を受ける場合が該当する。

第4項第2号には、例えば、次のようなものが該当する。

暴力団、いわゆる総会屋及び反社会的団体又はこれらの構成員等についての情報を取得する場合

通知又は公表される利用目的により、委託業者等会員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

第4項第3号には、例えば、捜査機関から捜査への協力に必要な被疑者の個人情報の提供を受ける場合が該当する。

第4項第4号には、例えば、次のようなものが該当する。

電話等での資料請求に対し、請求者が提供した住所、氏名に関する情報を請求された資料の送付のみに利用する場合

法人との取引により、法人の代表者、担当の役職員の個人名等を取得し、当該個人情報を当該取引にのみ利用する場合

顧客等との名刺交換により、個人情報を取得する場合

〔参照条文〕

保護法第18条

金融庁ガイドライン第8条

(データ内容の正確性の確保)

第9条 委託業者等会員は、利用目的の達成に必要な範囲内において、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。

このため、委託業者等会員は、顧客等の個人データの保存期間について契約終了後一定期間内とする等、保有する個人データの利用目的に応じ保存期間を定め、当該期間経過後の保有する個人データを消去することとする。

ただし、法令等に基づく保存期間の定めがある場合には、この限りでない。

【解説】

委託業者等会員は、顧客からの届出内容等を迅速かつ正確に個人情報データベースに反映させるとともに、各社の業務の態様等に応じ、例えば、次のような方法に

より、各社において必要な対応に努めるものとする。

取引報告書・取引残高報告書等やホームページにおいて、顧客の氏名・住所等の変更手続きについて周知する。

定期的に顧客カード等の情報を顧客本人に通知し、内容の確認を求める。

「保存期間」は、合理的な理由を伴う永久保存も該当する。

〔参照条文〕

保護法第 19 条

金融庁ガイドライン第 9 条

（安全管理措置）

第 10 条 委託業者等会員は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のため、安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備及び安全管理措置に係る実施体制の整備等の必要かつ適切な措置を講じなければならない。必要かつ適切な措置は、個人データの取得・利用・保管等の各段階に応じた「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」及び「技術的安全管理措置」を含むものでなければならない。

2 本条における用語の定義は、次のとおりである。

(1) 組織的安全管理措置

個人データの安全管理措置について役職員（委託業者等会員の組織内にあって、直接又は間接に委託業者等会員の指揮監督を受けて委託業者等会員の業務に従事する者をいい、雇用関係にある従業者（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、委託業者等会員との間の雇用関係にない者（取締役、執行役、監査役、派遣社員等）も含まれる。以下同じ。）の責任と権限を明確に定め、安全管理に関する規程等を整備・運用し、その実施状況の点検・監査を行うこと等の委託業者等会員の体制整備及び実施措置をいう。

(2) 人的安全管理措置

役職員との個人データの非開示契約等の締結及び役職員に対する教育・訓練等を実施し、個人データの安全管理が図られるよう役職員を監督することをいう。

(3) 技術的安全管理措置

個人データ及びそれを取り扱う情報システムへのアクセス制御及び情報システムの監視等の個人データの安全管理に関する技術的な措置をいう。

3 委託業者等会員は、個人データの安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備として、以下の「組織的安全管理措置」を講じなければならない。

(1) 規程等の整備

イ 個人データの安全管理に係る基本方針の整備

- 個人データの安全管理に係る取扱規程の整備
- 八 個人データの取扱状況の点検及び監査に係る規程の整備
- 二 外部委託に係る規程の整備
- (2) 各管理段階における安全管理に係る取扱規程
 - イ 取得・入力段階における取扱規程
 - 利用・加工段階における取扱規程
 - 八 保管・保存段階における取扱規程
 - 二 移送・送信段階における取扱規程
 - ホ 消去・廃棄段階における取扱規程
 - へ 漏えい事案等への対応の段階における取扱規程
- 4 委託業者等会員は、個人データの安全管理に係る実施体制の整備として、次の「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」及び「技術的安全管理措置」を講じなければならない。
 - (1) 組織的安全管理措置
 - イ 個人データの管理責任者等の設置
 - 就業規則等における安全管理措置の整備
 - 八 個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用
 - 二 個人データの取扱状況を確認できる手段の整備
 - ホ 個人データの取扱状況の点検及び監査体制の整備と実施
 - へ 漏えい事案等に対応する体制の整備
 - (2) 人的安全管理措置
 - イ 役職員との個人データの非開示契約等の締結
 - 役職員の役割・責任等の明確化
 - 八 役職員への安全管理措置の周知徹底、教育及び訓練
 - 二 役職員による個人データ管理手続きの遵守状況の確認
 - (3) 技術的安全管理措置
 - イ 個人データの利用者の識別及び認証
 - 個人データの管理区分の設定及びアクセス制御
 - 八 個人データへのアクセス権限の管理
 - 二 個人データの漏えい・き損等防止策
 - ホ 個人データへのアクセスの記録及び分析
 - へ 個人データを取り扱う情報システムの稼動状況の記録及び分析
 - ト 個人データを取り扱う情報システムの監視及び監査

【解説】

委託業者等会員は、個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のため、「金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針」を踏まえ、委託業者等会員の規模、業務の内容等に応じて適切な措置等を講じるものとする。

〔参照条文〕

保護法第 20 条

基本方針

金融庁ガイドライン第 10 条

金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針

（役職員の監督）

第 11 条 委託業者等会員は、その役職員に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、適切な内部管理体制を構築し、その役職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 委託業者等会員は、前項の役職員に対する「必要かつ適切な監督」を以下の体制整備等により行うこととする。

(1) 役職員が、在職中及びその職を退いた後において、当該委託業者等会員の営む業務に関して知り得た個人データを第三者に知らせ、又は利用目的外に使用しないことを内容とする契約等を採用時に締結すること

(2) 個人データの適正な取扱いのための取扱規程の策定を通じた役職員の役割・責任の明確化及び役職員への安全管理義務の周知徹底、教育及び訓練を行うこと

(3) 役職員による個人データの持出し等を防ぐため、社内での安全管理措置に定めた事項の運用状況等の確認及び役職員の個人データ保護に対する点検・監査制度を整備すること

【解 説】

「役職員」とは、委託業者等会員の組織内にあって、直接又は間接に委託業者等会員の指揮監督を受けて委託業者等会員の業務に従事する者をいい、雇用関係にある従業者（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、委託業者等会員との間の雇用関係にない者（取締役、執行役、監査役、派遣社員等）も含まれる。

〔参照条文〕

保護法第 21 条

基本方針

（委託先の監督）

第 12 条 委託業者等会員は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託（契約の形態や種類を問わず、委託業者等会員が他の者に個人データの取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約の一切を含む。）する場合は、その取扱いを委託され

た個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者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 委託業者等会員は、個人データを適正に取り扱っていると認められる者を選定し委託するとともに、取扱いを委託した個人データの安全管理措置が図られるよう、個人データの安全管理のための措置を委託先においても確保することが必要である。なお、二段階以上の委託が行われた場合には、委託先の事業者が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについても監督を行うものとする。

具体的には、次のような対応等が必要である。

- (1) 個人データの安全管理のため、委託先における組織体制の整備及び安全管理に係る基本方針・取扱規程の策定等の内容を委託先選定の基準に定め、当該基準に従って委託先を選定するとともに、当該基準を定期的に見直すこと
- (2) 委託者の監督・監査・報告徴収に関する権限、委託先における個人データの漏えい・盗用・改ざん及び目的外利用の禁止、再委託に関する条件及び漏えい等が発生した場合の委託先の責任を内容とする安全管理措置を委託契約に盛り込むとともに、定期的又は随時に当該委託契約に定める安全管理措置の遵守状況を確認し、安全管理措置の見直しを行うこと

【解説】

「委託先」には、外国の委託先も含まれる。

〔参照条文〕

保護法第 22 条

基本方針

金融庁ガイドライン第 12 条

(第三者提供の制限)

第 13 条 委託業者等会員は、次に掲げる場合を除くほか、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（個人データを提供しようとする委託業者等会員及び当該個人データに係る本人のいずれに該当しないものをいい、自然人、法人その他の団体を問わない。以下同じ。）に提供してはならない。

- (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

2 委託業者等会員は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、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いているときは、前項にかかわらず、当該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) 第三者への提供の手段又は方法
- (4) 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること

3 委託業者等会員は、前項第2号又は第3号に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、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くものとする。

4 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、第三者に該当しない。

- (1) 委託業者等会員が、利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合
- (2) 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
- (3) 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その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（共同して利用する者において第一次的に苦情を受け付け、その処理を行うとともに、開示、訂正等及び利用停止等の決定を行い、安全管理の責任を有する者をいう。第6項において「管理責任者」という。）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いているとき

5 委託業者等会員が、前項第3号の規定により行う通知は、原則として書面によることとし、「共同して利用する者の範囲」については、共同利用者を個別列挙するよう努めなければならない。

6 委託業者等会員は、第4項第3号に規定する利用者の利用目的又は管理責任者の氏名又は名称を変更する場合は、変更する内容について、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。

【解説】

委託業者等会員が取得した個人データを第三者に提供する場合には、あらかじめ

本人の同意を得ることが必要となるが、本人の同意を得ることなく個人データを提供しようとするときは、次のいずれかに該当するかどうかを確認し必要な対応をとる。

- 法令に基づく場合等の適用除外の場合（第1項第1号から第4号）
- オプトアウトによる場合（第2項）
- 委託の場合（第4項第1号）
- 合併等の事業承継の場合（第4項第2号）
- 共同利用の場合（第4項第3号）

第三者への提供の同意を得る際には、原則として書面によることとし、当該書面における記載を通じて、個人データを提供する第三者、提供を受けた第三者における利用目的及び第三者に提供される情報の内容を本人に認識させた上で同意を得ることとする。

第1項第1号の「法令に基づく場合」には、例えば、次のようなものが該当する。

- 所得税法第234条第1項（税務当局が行う質問検査）
- 国税犯則取締法第1条（収税官吏、徴税吏員の行う犯則事件の任意調査）
- 刑事訴訟法第197条（捜査関係照会）
- 組織的犯罪処罰法第54条第1項（疑わしい取引の届出）
- 民事訴訟法第223条（文書提出命令）
- 刑事訴訟法第218条第1項（令状による差押え、搜索、検証）
- 所得税法第225条（支払調書及び支払通知書）
- 地方税法第72条の63（事業税に係る自治省の職員の質問検査権）
- 法人税法第153条（当該職員の質問検査権）
- 国税徴収法第141条（質問及び検査）
- 投信法第39条（立入検査等）
- 投信法第52条及び第53条の規定に基づく本会に対する個人情報の提供

第1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」とは、例えば、次のようなものが該当する。

- 暴力団、いわゆる総会屋、反社会的団体又はそれらの構成員等の違法行為に関する情報を収集する場合
- 顧客等の急病に対処するため医療機関へ情報提供する場合
- 強硬に意図的な業務妨害をする者について警察へ情報提供する場合
- 地震、災害等により本人が行方不明である状況が継続している場合における当該本人の家族への財産開示

第1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」とは、例えば、税務当局が適正な課税実現の観点から、個々の質問調査権によらずに行う任意調査に応じる場合が該当する。

なお、当該任意調査に協力する必要があるか否かについては、委託業者等会員が個別に判断することとなるが、税務当局から「有価証券取引等の照会書」その他の書面を受け入れ、対象となる個人情報を持定のうえ提供することが望ましい。

第2項の「通知」の方法は、書面による通知を原則とするが、例えば、次のような方法もある。

電子メールによる通知

電話（自動音声を含む。）による通知

第2項の「本人が容易に知り得る状態」とは、本人が知ろうと思えば、時間的にも、その手段においても、容易に知りえることができる状態をいう。このため、委託業者等会員は、その業務の態様に応じて、例えば、次のような方法により継続的な公表を行う必要がある。

店舗の窓口等での常時掲示・備付け

パンフレット・リーフレットの継続的な配布

ホームページへの常時掲載

なお、公表に当たっては、複数の手段を用意することが望ましい。

第2項第3号の「第三者への提供の手段又は方法」には、例えば、次のようなものが該当する。

刊行物の発行

オンライン等による情報提供

第3項の「通知」及び「本人が容易に知り得る状態」は、第2項と同様の方法等である。

第4項第1号の「利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合」には、例えば、次のような場合が該当する。

顧客等のデータを提供し、入力作業を委託する場合

顧客等のデータを提供し、書類の発送を委託する場合

事務処理のアウトソース

顧客等のデータの保管・廃棄のアウトソース

なお、委託業者等会員は、第 13 条により、委託先に対し必要かつ適切な監督を行わなければならないことに留意する。

第 4 項第 2 号の「合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合」には、合併、営業の譲渡、営業の現物出資、会社分割等、通常、事業に関する顧客等の個人データも一体的に承継される事業の承継が該当する。

第 4 項第 3 号の「共同利用」には、例えば、グループ会社等による共同利用（総合サービスの提供、リスク管理等）が該当する。

第 4 項第 3 号の「通知」及び「本人が容易に知り得る状態」は、第 2 項と同様の方法等である。

第 5 項の「共同して利用する者の範囲」は、共同利用者を個別列挙することが望ましいが、個別に列挙しない場合は、本人から見て、共同して利用する者の範囲の外延を明確にするため、例えば、「当社並びに有価証券報告書等に記載されている連結対象会社及び持分法適用会社」というように記載する。

この場合においても、ホームページに共同利用者名を記載する等により、共同利用者の範囲を分かりやすく示すことが考えられる。

第 6 項の「通知」及び「本人が容易に知り得る状態」は、第 2 項と同様の方法等である。

〔参照条文〕

保護法第 23 条

金融庁ガイドライン第 13 条

（保有個人データに関する事項の公表等）

第 14 条 委託業者等会員は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、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。なお、利用目的に第三者提供が含まれる場合には、第 2 号の内容として、その旨を記載する必要がある。

- (1) 委託業者等会員の名称
- (2) すべての保有個人データの利用目的（ただし、第 8 条第 4 項第 1 号から第 3 号に該当する場合を除く。）
- (3) 次項、次条第 1 項、第 16 条第 1 項又は第 17 条第 1 項若しくは第 2 項の規定による求めに応じる手続（第 20 条の規定により手数料の額を定めたときは、その手

数料の額を含む。)

- (4) 保有個人データの取扱いに関する自社における苦情の申出先
- (5) 認定個人情報保護団体の名称及びその苦情の解決の申出先

2 委託業者等会員は、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、本人に対し、遅滞なく、これを通知するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りではない。

- (1) 前項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) 第8条第4項第1号から第3号に該当する場合

3 委託業者等会員は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知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。

【解説】

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、本人が知ろうと思えば知ることができる状態をいい、委託業者等会員は、その事業の態様に応じて、例えば、次のような方法により、適切な措置を講ずる必要がある。

店頭での継続的なポスターの掲示、書面の備付け（第24条に定める「個人情報保護宣言」と一体として掲載する方法もある。以下同じ。）

パンフレット・リーフレットの継続的な配布

ホームページへの継続的な掲載

本人の求めに応じた書面の交付、郵送、ファックス等による送付

本人の求めに応じた口頭、電話、電子メールでの回答

第2項及び第3項の「通知」の方法には、例えば、次のような方法がある。

書面による通知

口頭による通知

電子メールによる通知

電話（自動音声を含む。）による通知

〔参照条文〕

保護法第24条

施行令第5条

金融庁ガイドライン第14条

（開示）

第15条 委託業者等会員は、本人から、当該本人が識別される保有個人データについて

て開示を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法又は開示の求めを行った者が同意した方法により、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) 委託業者等会員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 委託業者等会員は、前項の規定に基づき、求められ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、その旨を通知するとともに、その決定の理由について、根拠とした法の条文及び判断の基準となる事実を示して説明するよう努めるものとする。

【解説】

第1項の「開示の求めを行った者が同意した方法」には、例えば次のような方法がある。

- 電子メールによる方法
- 電話による方法

第1項第2号の「委託業者等会員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」には、例えば、次のような場合が該当する。

評価情報等、委託業者等会員が付加した情報の開示請求を受けた場合又は保有個人データを開示することにより顧客との取引の適正な実施が妨げられる場合

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求めがあり、事実上問い合わせ窓口が占有されることによって、他の問い合わ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

なお、例えば、開示すべき個人データの多いことのみを不開示の理由とすることはできない。

第1項第3号の「他の法令に違反することとなる場合」には、例えば、組織的犯罪処罰法第54条第1項に基づいて、主務大臣に取引の届出を行っていたときに、当該届出を行ったことが記録されている保有個人データを開示すること（同条第2項の規定に違反）が該当する。

第2項の「通知」及び「説明」の方法には、例えば、次のような方法がある。

- 書面による通知
- 口頭による通知
- 電子メールによる通知

電話（自動音声を含む。）による通知

〔参照条文〕

保護法第 25 条

施行令第 6 条

金融庁ガイドライン第 15 条

（訂正等）

第 16 条 委託業者等会員は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）を求められた場合には、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく、事実の確認等の必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。

2 委託業者等会員は、前項の規定に基づき求められた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、本人に対し、遅滞なくその旨（訂正等を行ったときは、その内容を含む。）を通知しなければならない。

なお、委託業者等会員は、訂正等を行わない場合は、訂正等を行わない根拠及びその根拠となる事実を示し、その理由を説明するよう努めるものとする。

【解 説】

訂正等は、利用目的の達成に必要な範囲で行うものであり、必要以上の訂正等を義務付けるものではない。

訂正等は、保護法に基づくものであり、顧客等からの氏名・住所変更等の届出にまで適用するものではない。

第 2 項の「通知」及び「説明」の方法には、例えば、次のような方法がある。

書面による通知

口頭による通知

電子メールによる通知

電話（自動音声を含む。）による通知

〔参照条文〕

保護法第 26 条

金融庁ガイドライン第 16 条

（利用停止等）

第 17 条 委託業者等会員は、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取扱われたものであるという理由又は第 7 条の規定に違反して取得されているという理由によって、当該保有個人データの利用停止又は消去（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、当該保有個人データの利用停止等を行わなければならない。

ただし、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

2 委託業者等会員は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第 13 条第 1 項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への提供の停止が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、当該保有個人データの第三者への提供を停止しなければならない。

ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するために必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

3 委託業者等会員は、第 1 項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について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、又は前項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止しない旨を決定したときは、本人に対し、遅滞なく、その旨（本人から求められた措置と異なる措置を行う場合にはその措置内容を含む。）を通知しなければならない。

【解 説】

第 3 項の「通知」の方法には、例えば、次のような方法がある。

書面による通知

口頭による通知

電子メールによる通知

電話（自動音声を含む。）による通知

〔参照条文〕

保護法第 27 条

金融庁ガイドライン第 17 条

（理由の説明）

第 18 条 委託業者等会員は、第 14 条第 3 項、第 15 条第 2 項、第 16 条第 2 項及び第 17 条第 3 項の規定により、本人から求められた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通知する場合は、本人に対し、措置をとらない又は異なる措置をとることとした判断の根拠及び根拠となる事実を示し、その理由を説明するよう努めなければならない。

【解説】

「通知」及び「説明」の方法には、例えば、次のような方法がある。

書面による通知

口頭による通知

電子メールによる通知

電話（自動音声を含む。）による通知

〔参照条文〕

保護法第 28 条

金融庁ガイドライン第 18 条

（開示等の求めに応じる手続）

第 19 条 委託業者等会員は、第 14 条第 2 項、第 15 条第 1 項、第 16 条第 1 項及び第 17 条第 1 項若しくは第 2 項の規定による求め（以下「開示等の求め」という。）に関し、次のとおりその受け付けの方法を定めることができる。この場合において、委託業者等会員は、第 23 条に定める個人情報保護宣言と一体として、インターネットのホームページでの常時掲載や事務所の窓口等での掲示・備付けを行うよう努めることとする。

- (1) 開示等の求めの申出先
- (2) 開示等の求めに際して提出すべき書面の様式その他の開示等の求めの方式
- (3) 開示等の求めをする者の本人確認方法
- (4) 第 20 条に規定する手数料の金額とその徴収方法（無料とする場合を含む。）
- (5) 開示等の求めの対象となる保有個人データの特定に必要な事項
- (6) 開示等の求めに対する回答方法等

2 委託業者等会員は、代理人（未成年者若しくは成年被後見人の法定代理人、又は本人が委任した任意代理人をいう。以下この項において同じ。）が開示等の求めを行う場合の手続きとして、前項各号に加えて次の事項を定めるものとする。なお、代理人による開示等の求めに対して、本人に直接開示等することを妨げない。

- (1) 代理人の本人確認方法
- (2) 代理人の代理権を確認する方法

3 委託業者等会員は、前二項の規定に基づき開示等の求めに関す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。

らない。

【解 説】

第1項第1号の「開示等の求めの申出先」は、例えば、本支店・営業所、事務センター等の部署名・住所・電話番号・電子メールアドレス等である。

第1項第2号の「開示等の求めに際し提出すべき書面」については、本人が開示等の求めに際し提出すべき書面を定めておくことが望ましい。

例えば、次のような書類が考えられる。

本人の場合

保有個人データ開示申請書、訂正等申請書、又は利用停止等申請書並びに本人確認書類

代理人の場合

上記の書面に加え、委託業者等会員の所定の委任状及び代理人の本人確認書類

第1項第2号の「その他の開示等の求めの方式」には、例えば、来店、郵送、電子的手段等の複数の手段が考えられる。

なお、開示等の求めの方法を来店のみに限るのは、本人に過重な負担を課する可能性もあるので、代替手段を用意することが望ましい。

第1項第3号の「本人確認方法」については、本人確認法の規定に基づく確認手続き又はその確認手続きと同レベルの手続きなど、十分かつ適切な確認手続きを定めるものとする。

第1項第5号の「保有個人データの特定に必要な事項」には、例えば、氏名、住所、生年月日、電話番号、取引店名、口座番号等が考えられる。

第1項第6号の「開示等の求めに応じる回答方法」には、例えば、次のような方法がある。

郵送、電話、電子メール等の手段

開示の対象となる情報によっては、回答はその場でなく後刻となること

第2項第1号の「代理人の本人確認方法」については、第1項第3号の本人確認法と同様の確認手続きを定めるものとする。

第2項第2号の「代理権を確認する方法」は、例えば、次のような方法がある。

委託業者等会員の所定の委任状以外は認めない

委任状等の提出があつた場合でも、代理権の存在を疑わせる特段の事情が認め

られるときは、電話等で本人からの代理権授与の意思確認をとることができるまでは不開示とする

委託業者等会員の所定の方法による代理権の確認ができない場合は、不開示とする

〔参照条文〕

保護法第 29 条

施行令第 7 条、第 8 条

金融庁ガイドライン第 19 条

（手数料）

第 20 条 委託業者等会員は、第 14 条第 2 項の規定による利用目的の通知又は第 15 条第 1 項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができる。

2 委託業者等会員は、前項の規定により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。この場合において、委託業者等会員は、同様の内容の開示等手続の平均的実費の予測等に基づき、合理的な手数料額を算定するよう努めることとする。

〔参照条文〕

保護法第 30 条

金融庁ガイドライン第 20 条

（委託業者等会員における苦情の処理）

第 21 条 委託業者等会員は、個人情報の取扱いに関する苦情を受けたときは、その内容について調査し、合理的期間内に、適切かつ迅速な処理に努めることとする。

2 委託業者等会員は、苦情処理手順の策定、苦情受付窓口の設置、苦情処理に当たる役職員への十分な教育・研修など、苦情処理を適切かつ迅速に行うために必要な体制の整備に努めなければならない。

〔参照条文〕

保護法第 31 条

金融庁ガイドライン第 21 条

（漏えい事案等への対応）

第 22 条 委託業者等会員は、個人情報の漏えい事案等の事故が発生した場合には、金融庁及び本会に直ちに報告することとする。

- 2 委託業者等会員は、個人情報の漏えい事案等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、漏えい事案等の事実関係及び再発防止策等を早急に公表することとする。
- 3 委託業者等会員は、個人情報の漏えい事案等の事故が発生した場合には、漏えい事案等の対象となった本人に速やかに漏えい事案等の事実関係等の通知を行うこととする。

【解説】

「漏えい事案等」には、滅失、き損による事故を含む。

郵便、メール、ファクシミリ等の誤配送・誤送信等で、かつ、件数、内容等が些細な流失であっても、二次被害や類似事案が発生する可能性がある場合は、公表する必要がある。

〔参照条文〕

基本方針

金融庁ガイドライン第 22 条

（個人情報保護宣言の策定）

第 23 条 委託業者等会員は、個人情報に対する取組み方針をあらかじめわかりやすく説明することの重要性に鑑み、事業者の個人情報保護に関する考え方及び方針に関する宣言（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。以下「個人情報保護宣言」という。）を策定し、公表するものとする。

2 個人情報保護宣言には、例えば、以下の内容を記載することとする。

- (1) 関係法令等の遵守、個人情報を目的外に利用しないこと及び苦情処理に適切に取り組むこと等、個人情報保護への取組み方針の宣言
- (2) 保護法第 18 条における利用目的の通知・公表等の手続についての分かりやすい説明
- (3) 保護法第 24 条における開示等の手続等、個人情報保護の取扱いに関する諸手続についての分かりやすい説明
- (4) 個人情報の取扱いに関する質問及び苦情処理の窓口

【解説】

第 1 項の「公表」の方法には、例えば、次のような方法がある。

事務所の窓口等でのポスター・書面等の掲示・備付け

パンフレットへの記載・配布

インターネットのホームページへの掲載

〔参照条文〕

保護法第 18 条、第 24 条

施行令第5条

基本方針

金融庁ガイドライン第23条

(本会への報告)

第24条 本会は、委託業者等会員による本ガイドラインの遵守を確認するために、適宜報告を求めることができる。

2 本会は、委託業者等会員に対し、本ガイドラインを遵守させるために必要な指導、勧告その他の措置を行うものとする。

附則

このガイドラインは、平成17年4月1日から施行する。