

「債権管理回収業分野における個人情報の保護に関するガイドライン」（案）に関する意見募集の実施結果について

- 1 意見募集期間
平成16年11月9日～平成16年11月30日
- 2 意見数：45件（提出者数：5団体，1個人）
- 3 意見の概要及び意見に対する考え方

ガイドラインの該当箇所	個人情報保護法の該当条文	意見の概要	意見に対する考え方
2(1)	第2条第1項	公知情報は「個人に関する情報」には当たらないものとすべきである。	法第2条第1項の「個人に関する情報」には公知情報も含まれますから，公知情報を除外扱いすることはできません。
3(1)	第15条第1項	兼業での利用目的を特定する場合，例えば，次のような記述で足りると解してよいか。「一般事務手続の代行業務（資産流動化関連）」 「アセットマネジメント業務」	御意見のとおりと考えます。
3(2)	第15条第2項	ア及びイについて， ・「全く関連性のない」とは具体的にどういう場合か。 ・次の場合はどうか。 本業の利用目的を兼業に変更するのは「範囲」を超えるか。 本業の利用目的を債権者に対して連絡業務を行う「集金代行」に変更することは「範囲」を超えるか。 本業の利用目的を「人材派遣」，「事務代行」等に変更するのは「範囲」を超えるか。 ・新規の受託債権について，「管理中債権との債務者の重複調査」を利用目的あるいは利用目的として変更することができるようにすべきである。	・「全く関連性のない」かどうかは，個別具体的に判断されるものですが，例えば，本業に利用する目的で得た情報を，自社ビルの空室を賃貸する兼業の入居者募集に利用する場合などが考えられます。 ・兼業の内容によります。 このような兼業は本業と関連性が認められるので，このような変更は「範囲」を超えないと考えます（しかしながら，当初から，本業とある兼業に使用する目的であれば，利用目的としてその旨の特定を行うべきです。）。 このような兼業は，一般的には本業と全く関連性のない兼業であると考えられますので，このような変更は「範囲」を超えていると考えます。 ・重複調査については，本業であれば「債権の管理及び回収」の利用目的に含まれ，集金代行の兼業においても「集金代行業務」の利用目的に含まれると解されます。
4(3)	第16条第3項	エ，オ及びカについては，「（ただし，個別の判断が必要である。）」とのただし書きが付されているが，個別の判断によって法第16条第3項に該当しない場合は具体的にいかなる場合か。また，個別判断に当たっての判断基準は何か。	「個別の判断による」としているのは，エ，オ及びカに引用した法律の規定により照会に応ずる義務がある場合は，法第16条第3項第1号に該当しますが，この義務の有無について個別の判断が必要であるからです。これは結局，エ，オ及びカに引用した法律の規定の解釈の問題となりますから，「個別の判断によって法第16条第3項第1号に該当しない場合」が具体的にいかなる場合かを当省が示すことは困難です。 ただし，判断基準としては，一般的には，照会に応ずることにより得られる公共的利益と，これにより失われる利益とを比較衡量し，前者が優越する場合は，照会に応ずる義務があると解され，この場合は，法第16条第3項第1号に該当すると考えます。

5	-	「保健医療」のうち、本人属性、未払金及び入退院日に限定した情報取得については、病院の債権の集金代行業務を行うために必要であり、除外すべきである。	御指摘の趣旨を踏まえ、請求権（債権）の内容の特定に必要な場合は取得、利用及び第三者提供をすることができる旨の記述を追加しました。
5	-	債務者等の保健医療に関する情報は、債権回収会社が回収可能性を検討する上で必要な情報であるから、「保健医療」は除外すべきである。	御指摘のような修正をすることは相当でないと考えます。 本人の同意のある場合は機微情報も取得、利用及び第三者提供をすることができるかと解されますので（このことが明らかになるよう、ガイドラインの該当部分の記述を修正しました。）、本人の同意を得て行うべきものと考えます。
5	-	機微情報は、本人が同意した場合や本人が自発的に当該情報を提供した場合についても、取得、利用又は第三者提供を行ってはならないのか。また、自発的な機微情報の提供があったときは、明示的な同意がなくても同意が推定されるとすべきである。	本人の同意のある場合は機微情報を取得、利用及び第三者提供をすることは差し支えないと考えます（このことが明らかになるよう、ガイドラインの該当部分の記述を修正しました。）。また、この同意は黙示のものでもよいですが、できる限り明示のものが望ましいと考えます。
5	-	機微情報について、本人以外の利害関係人による情報の提供についても、それが自発的に行われ、本人の権利義務の遂行に資すると合理的に判断される場合は、取得、利用又は第三者提供を行うことができるものとすべきである。	本人以外の利害関係人による本人に係る機微情報の提供についても、「本人の権利義務の遂行に資すると合理的に判断される場合」かどうかにかかわらず、あくまで本人の同意が必要であると考えます。
5	-	機微情報については、法第23条において第三者提供が許される場合についても、第三者提供しないことを求めるものか。	御意見のとおりと考えます。
5	-	現状、債権譲渡の場合、債権回収会社は機微情報を含むすべての債務者情報の提供を受けているので、債権譲渡人から機微情報を取得する場合には、例外的に取得できるようにすべきである。	御指摘のような修正をすることは相当でないと考えます。 債権譲渡に伴い譲渡人から提供を受ける場合には本人の権利利益の保護を後退させてよいという理由はないと考えます。
5	-	「取得」の定義を明らかにすべきである。	「取得」は個人情報保護法で用いられているとおりの意味です。
6	第17条	エの「判断能力を十分に有していない未成年者」とは、具体的にどの程度の年齢の者を指すのか。	「判断能力を十分に有していない」とは、典型的には、「意思能力」すなわち「自分の行為の性質を判断することができる精神能力」を有していないことを想定していますが、この能力の判断は個別具体的に行う必要があるため、年齢のみをもって示すことはできません。
6	第17条	オの「法律事務を委任していない弁護士」を法律事務を「現に委任していない、又は、委任を予定していない弁護士」とすべきである。	御指摘のような修正をすることは相当でないと考えます。 法律事務の委任を予定しているだけで現実には何も委任していない弁護士に戸籍謄抄本や住民票の写しの請求のみを依頼して個人情報取得する行為は、相当な個人情報の取得ではないと考えます。

6	第17条	オの「取得のみ」を「利用目的遂行のためではなく単に取得のみ」とすべきである。	御指摘のような修正をすることは相当でないと考えます。 問題にしているのは、事件を委任していない弁護士に戸籍謄抄本や住民票の写しの請求のみを依頼して個人情報を取得すること及び事件を委任している弁護士であっても当該事件と関連しない戸籍謄抄本や住民票の写しの請求を依頼して個人情報を取得することであり、利用目的遂行のために取得するかどうかではありません（そもそも、「利用目的」は、個人情報ごとに考えるべきものですから、「利用目的の遂行のためでない取得」という概念が成り立つのか、疑問に思います。）。
7	第18条	法第24条の措置をもって法第18条の措置に代えることができるものとするべきである。	御指摘のような修正をすることは相当でないと考えます。 法第18条と第24条の措置は、その目的、対象となる個人情報の範囲（法第24条は保有個人データが対象）、採るべき措置の内容（法第24条は、保有個人データ全体の利用目的を示せば足り、また、本人の知り得る状態に置くことが求められるにとどまります。）が異なるので、第24条の措置を行うことが第18条の要件を直ちに満たすということにはならないと考えます。
7	第18条	ホームページで利用目的を公表している場合はすべての本人に通知（文書による発送）は行わなくてもよいのか。	御意見のとおりと考えます。
7(2)	第18条	取得した個人情報の利用目的を公表する場合に明らかにすべき個人情報の項目の具体性はどの程度か。	ガイドラインの該当部分ではできる限りの対応を求める趣旨であり（その旨を明らかにするべく、ガイドラインの該当部分の記述を修正しました。）、すべて列挙することが不可能である場合にまでこれを求めるものではありません。
7(2)	第18条	項目ごとに利用目的が異なる場合にはそれが明らかになるようにすることを求めているが、一律に、項目ごとに利用目的を特定することは困難であるから、当該部分は削除すべきである。	御指摘のような修正をすることは相当でないと考えます。 ガイドラインの該当部分は、すべての項目について事業者がすべての業務に利用するわけでもないのに、漫然と事業者のすべての業務を利用目的として通知することのないように求めるものであり、実際にある項目の個人情報について事業者のすべての業務を利用目的とする場合には、そのように通知することは何ら差し支えないと考えます。したがって、御意見の背景となる事実は当該部分を削除することの理由にはならないと考えます。
7(3)	第18条第2項	債権回収会社は、取得した個人情報の利用目的をあらかじめ通知又は公表している場合においても、さらに、当該目的に利用することについて、本人から同意を取得する必要があるか。	そのような場合にも同意を得ることを努力措置としています。
7(4)	第18条第4項	債権回収会社が債務者との間で債務弁済契約等を締結するに当たり、債務者から所得証明書を取得する場合や、担保物件の任意売却取引に当たって、担保物件の所有者から固定資産評価証明書を取得する場合は、法第18条第4項に該当するか。	法第18条第4項第4号に該当するのはガイドラインの該当部分に示したような判断作用を伴わない事務作業的なものに限られると解するのが相当であり、はいずれも法第18条第4項第4号に該当しないと考えます。ただし、「債権の管理及び回収」としての利用に含まれると解されるので、利用目的として「債権の管理及び回収」とあらかじめ通知・公表している場合は、改めて利用目的を通知・公表する必要はないと考えます。

8	第19条	法定帳簿については、保存期間が5年と定められているが、契約関係書類等については各社の判断で適切な保存期間を定め、その保存期間終了後は速やかに廃棄することによりか。 また、この適切な保存期間とは、原因となる契約消滅後に、債務者等の利害関係人からの取引履歴等の照会に対し必要な期間として、各社が定める期間としてよい。	御意見のとおりと考えます。
8(2)	第19条	イに「ただし、法人の情報とともに存する代表者、経営者保証人の状況を記したデータを除く。」と加えるべきである。	御指摘のような修正をすることは相当でないと考えます。 法人の代表者、経営者及び保証人等の個人も個人情報保護法の保護対象ですから、これを法第19条の対象外とすることはできないと考えます。
9(3)	第20条	アについて、入退室の記録化は各社の対応にゆだねられるべきである。	ガイドラインの該当部分は、措置の例として規定したものであり、規定した措置と同一の措置を必ず講じなければならないものではありません。各社の事情に応じて適切な措置を講じていただきたいと思います。
9(4)	第20条	イについて、個人データの変更、訂正アクセス記録など逐一ログは取れなくても大量のデータを打出すなどの際にはログが取れるシステムであればよい。	ガイドラインの該当部分は、措置の例として規定したものであり、規定した措置と同一の措置を必ず講じなければならないものではありません。各社の事情に応じて適切な措置を講じていただきたいと思います。
11(2)	第22条	ウについて、業務委託先への監査はどの程度まで行うべきか。	ガイドラインの該当部分は、措置の例として規定したものであり、規定した措置と同一の措置を必ず講じなければならないものではありません。監査の回数や方法については、各社の事情に応じて適切な方法で実施していただきたいと思います。
11(2)	第22条	委託先が弁護士など法律で守秘義務が定められている者である場合は対象外とすべきである。	御指摘のような修正をすることは相当でないと考えます。 弁護士であっても法第22条の対象から除外されません。ただし、委託先が法律上の守秘義務を負っていることは、同条に基づく監督措置の具体的内容を検討するに当たって考慮に入れることができる事項であると考えます。
12	第23条第1項	債権譲渡に際しての個人データの提供は、譲渡禁止の特約がない限り、本人の黙示の同意があったとして、債務者の同意を得る必要はないと解釈すべきである。	債権譲渡に付随する当該債権に関する個人データの提供については、原則として本人の同意が推定されると考えますので、この旨の記載をガイドラインの12に追加しました。
12	第23条第4項	回収委託・再委託は第三者提供に当たらないと解釈すべきである。	個人データの取扱いを委託する場合は、第三者提供に当たらないと考えます。ガイドライン12(7)を参照してください。
12	第23条第1項	債権譲渡前に価格判定の目的で原債権者から開示される情報は債務者の同意を得る必要がない旨明示すべきである。また、買取前に原債権者から入手した情報をデューデリジェンス業者へ開示することについても、第三者提供に当たらない旨明示すべきである。	デューデリジェンスや譲受人の選定等の債権譲渡の準備行為に付随する個人データの提供についても、原則として本人の同意が推定されると考えますので、この旨の記載をガイドラインの12に追加しました。 また、個人データの取扱いの委託によることも可能であると考えます。

12(1)	第23条第1項	債権回収会社が債権管理回収業務を行う過程で独自に知り得た情報を、債権管理回収業務の委託者に提供する場合は、「第三者」への提供に該当するか。	「第三者」とは、ガイドライン12(1)のとおりであり(第23条第4項の場合を除く。)、御意見の例の場合は第三者への提供に該当すると考えます。
12(2)	第23条第1項	「同意を得る」とは、同意を求める文書を提示して「第三者提供に同意する」旨を文書で得る必要があるか。 同意を求める文書を送付したのに対して明確な反対の意思表示がない場合は「黙示の同意」を得たとしてよいか。	同意の態様は、(2)に記載されているとおりです。同意は書面によるべきであること(努力措置)は引用されている4(2)で明示されています。また、ここでは「黙示の同意」は想定していません。
12(4)	第23条第2項	債権回収会社は債権回収を図る手段として、取扱債権の売却先を探したり、競売事件の入札者を募ることがあるが、これらの場面において、オプトアウトを活用することがあり得、債権回収会社にもオプトアウトを認める必要があるから、削除すべきである。	御指摘のような修正をすることは相当でないと考えます。 ガイドラインの該当部分は、オプトアウトは、第三者提供について原則として本人の同意を要求する法の原則の例外ですから、債権回収会社を取り扱う、本人の保護の必要性の高い信用情報等の個人情報についてこれを行うことは望ましくないと考え、その旨努力措置としたものです。 なお、債権の売却先を探すなど債権譲渡の準備行為に付随する個人データの提供については、原則として本人の同意が推定されますし、第三者に競売事件の入札を働きかけるための個人データの提供は、個人データの取扱いの委託によることができると考えます。
12(5)	第23条第1項、第4項	「個人情報情報機関に個人データを提供する場合」の「同意を得る」とは、同意を求める文書を提示して「第三者提供に同意する」旨を文書で得る必要があるか。 同意を求める文書を送付したのに対して明確な反対の意思表示がない場合は「黙示の同意」を得たとしてよいか。	同意の態様は、(5)に記載されているとおりです。同意は書面によるべきであること(努力措置)は、(5)が引用している(2)からさらに引用されている4(2)で明示されています。また、ここでは「黙示の同意」は想定していません。
12(5)	第23条第1項、第4項	個人情報情報機関に個人データを開示する場合の本人の同意について、「債権発生原因となる契約の締結時に」は本人の同意がなかったとしても、その後の変更契約において、本人の同意がある場合は、同様に、改めて本人の同意を得る必要はないのではないものとすべきである。	御指摘の趣旨を踏まえ、ガイドラインの該当部分の記述を修正しました。
12(5)	第23条第1項、第4項	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を、本人の容易に知り得る状態に置くことは困難であり、この部分は削除すべきである。	ガイドラインの該当部分は「できる限り」との趣旨であり、本人の知り得る状態に置くことが不可能である場合にまでこれを求めるものではありませんので、御指摘の趣旨を踏まえ、ガイドラインの該当部分の記述を修正しました。
12(6)	第23条第4項	アで共同利用する者の範囲については可能な限り個別企業名を示すとしているが、例えば、「株式会社」の連結決算の対象会社」という表記や、「株式会社の親会社、子会社及び関連会社(ただし、ここでいう「親会社」、「子会社」及び「関連会社」とは、財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則第8条に定める意味を有する)」という表記はこれに適合するか。	御意見のような例ではガイドラインで求める努力措置には適合しないと考えます。共同利用の場合に第三者提供に当たらないとしているのは、第三者提供について原則として本人の同意を要求する法の原則の例外ですから、本人保護のためには、可能な限り個別企業名を示すのが相当であると考えます。 なお、ガイドラインの当該努力措置は「できる限り」求めるものです。

13(2)	第24条第2項, 第3項	「書面」には電子メールも含むのか。	ガイドライン4(2)にあるとおり, ここでいう「書面」は「電子的方式, 磁気的方式, その他人の知覚によっては認識することのできない方式で作られる記録を含む」ものです。したがって, 電子メールも含まれます。
13(3)	第24条第3項, 第28条	通知を行わない場合に記載する理由については, 例えば, 「個人情報の保護に関する法律第24条第2項第1号に該当するから」, 「個人情報の保護に関する法律第24条第2項第2号, 同法第18条第4項第1号に該当するから」という程度の記載で足りるのか。	御意見のとおりと考えます。
14	第25条第1項	債務者の求めに応じて開示できる情報は属性情報, 契約情報及び取引情報に限定されるべきである。	御指摘のような修正をすることは相当でないと考えます。 法は開示を求めることができる情報を御意見の情報に限っていないからです。
14(5)	第25条第1項	受託者に個人データの開示又は内容の訂正等を行う権限が与えられていない場合は, 個人データの開示は「委託者のみに開示義務」があることになっているが, この場合「個人データの開示請求を受けた受託者」は「委託を受けて債権回収を行なっているので開示権限がない旨と開示責任がある委託者に対するデータ」を記載した文書を開示請求者に送付する必要はないか。	開示の権限のない個人データの受託者が開示請求を受けた場合, 当該受託者は, 保有個人データが存在しない旨を返答することになります。その際, 自らが受託者であり委託者において開示を行うことを通知することが望ましいと考えられますが, 法はこれを義務付けてはおりません。
15(3)	第26条, 第28条	訂正等を行わない場合に記載する理由については, 「個人データの内容が事実でないことが確認できなかったから。」という程度の記載で足りるのか。	御意見のとおりと考えます。
16(3)	第27条, 第28条	利用停止等を行わない場合に記載する理由については, 「貴殿の求めに理由があることが確認できないため。」という程度の記載で足りるのか。	「利用停止等の求めにおいて示された理由に係る事実が認められない。」といった程度の記載が適当と考えます。