

債権管理回収業分野における個人情報保護に関するガイドライン

(平成27年法務省告示第349号)

目次

- 第1 目的（法第1条関係）
- 第2 用語の定義（法第2条関係）
- 第3 本ガイドラインの適用対象者の範囲
- 第4 個人情報の利用目的に関する義務
 - 1 利用目的の特定（法第15条第1項関係）
 - 2 利用目的の変更（法第15条第2項・法第18条第3項関係）
 - 3 利用目的による制限（法第16条関係）
- 第5 機微（センシティブ）情報について
- 第6 個人情報の取得に関する義務
 - 1 適正な取得（法第17条関係）
 - 2 取得に際しての利用目的の通知等（法第18条関係）
- 第7 個人データの管理に関する義務
 - 1 データ内容の正確性の確保（法第19条関係）
 - 2 安全管理措置（法第20条関係）
 - 3 従業者の監督（法第21条関係）
 - 4 委託先の監督（法第22条関係）
- 第8 個人データの第三者提供に関する義務
 - 1 第三者提供の制限に関する原則（法第23条第1項関係）
 - 2 第三者提供の制限に関する例外（法第23条第1項関係）
 - 3 いわゆる「オプトアウト」（法第23条第2項・第3項関係）
 - 4 「第三者」に該当しないもの（法第23条第4項・第5項関係）
- 第9 保有個人データの開示等に関する義務
 - 1 保有個人データに関する事項の公表等（法第24条関係）
 - 2 保有個人データの開示（法第25条関係）
 - 3 保有個人データの訂正等（法第26条関係）
 - 4 保有個人データの利用停止等（法第27条関係）
 - 5 理由の説明（法第28条関係）
 - 6 開示等の求めに応じる手続（法第29条関係）
 - 7 手数料（法第30条関係）
- 第10 苦情処理に関する義務（法第31条関係）

- 第11 個人情報保護に関する宣言の制定について
- 第12 法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応
- 第13 勧告，命令等についての考え方
- 第14 ガイドラインの見直しについて

第1 目的（法第1条関係）

本ガイドラインは，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。）第6条及び第8条に基づき，また，法第7条第1項に基づく「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定。平成20年4月25日一部変更。平成21年9月1日一部変更。以下「基本方針」という。）を踏まえ，債権管理回収業に関する特別措置法（平成10年法律第126号。以下「サービサー法」という。）に基づき法務大臣からサービサー法第3条の営業許可を受けた「債権回収会社」（サービサー法第2条第3項で定義される株式会社）が個人情報の適正な取扱いの確保に関して行う活動を支援するため，債権管理回収業分野の実情や特性等を踏まえ，債権回収会社が講ずる措置が適切かつ有効に実施されるよう具体的な指針として定めるものである。

法は，個人情報の取扱いに当たっては，個人情報の有用性に配慮しつつ，消費者等，個人の権利利益を保護することを目的としており（法第1条），当該目的は，本ガイドラインにおいても，同様である。

本ガイドラインにおいて，「～ならない」と記載している規定については，法の義務規定の対象である個人情報取扱事業者の法的義務であるため，個人情報取扱事業者である債権回収会社が従わない場合には，法務大臣により，法違反と判断される可能性がある。一方，個人情報取扱事業者でない債権回収会社がこれに従わない場合には，法違反と判断されることはないが，取り扱う個人情報の性質は個人情報取扱事業者である債権回収会社と同じであることから，個人情報取扱事業者の義務に準じた措置を講ずることとする。

本ガイドラインにおいて，「～こととする」と記載している規定については，法の課す義務ではなく，債権回収会社がこれに従わない場合，個人情報取扱事業者であるか否かを問わず，法違反と判断されることはないが，法の基本理念（法第3条）を踏まえ，個人情報保護の推進の観点から債権回収会社において積極的な取組に努めることを求める努力規定である。

債権回収会社については，本ガイドラインが適用され，本ガイドライン

に規定のない事項については、「法務省所管事業分野における個人情報保護に関するガイドライン」（平成27年法務省告示第178号）が適用される。また、事業の内容に応じて、各事業分野ごとに策定されたガイドラインが適用される場合には、これによるものとする。

なお、本ガイドラインにおいて記載した具体例については、これに限定する趣旨で記載したものではない。また、記載した具体例においても、個別ケースによって別途考慮すべき要素があり得るので注意を要する。

第2 用語の定義（法第2条関係）

1 個人情報

「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含む。）をいう。

「個人に関する情報」とは、氏名、性別、生年月日、住所、年齢、職業、続柄等の事実に関する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書等の属性に関する判断や評価を表す全ての情報を指し、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、暗号化された情報も含まれる。これら「個人に関する情報」が、氏名等と相まって「特定の個人を識別することができる」ことになれば、それが「個人情報」となる。

なお、生存しない個人に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報に当たる場合には、当該生存する個人に関する情報となる。

また、企業名等、法人その他の団体に関する情報は、基本的に「個人情報」には該当しないが、役員の氏名などの個人に関する情報が含まれる場合には、その部分については、「個人情報」に該当する。

さらに、「個人」には外国人も当然に含まれる。

2 個人情報データベース等

「個人情報データベース等」とは、個人情報を含む情報の集合物であつて、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もの、又はコンピュータ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、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、一般的に容易に検索可能な状態に置いているものをいう。

3 個人データ

「個人データ」とは、「個人情報データベース等」を構成する個人情報をいう。

(例)

- ・ 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へ出力された帳票等に印字された個人情報（そのコピーを含む。）

4 個人情報取扱事業者

「個人情報取扱事業者」とは、次に掲げる者を除いた、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。

- (1) 国の機関
- (2) 地方公共団体
- (3) 独立行政法人等（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）第2条第1項に規定する独立行政法人等をいう。）
- (4) 地方独立行政法人（地方独立行政法人法（平成15年法律第118号）第2条第1項に規定する地方独立行政法人をいう。）
- (5) その取り扱う個人情報の量及び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者

(5)の規定にいう者とは、その事業の用に供する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合計が過去6か月以内のいずれの日においても5,000を超えない者とする（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。以下「施行令」という。）第2条）。

ここでいう「特定の個人の数の合計」の算出に当たっては、次の点に留意する。

ア 「その事業の用に供する」とは、本業（13を参照）及び兼業（14を参照）のいずれの用に供するものであるかを問わず、また、雇用管理の用に供するものも全て含む。業務受託や債権譲受けの前段階における査定の際の個人情報の取得はこれに該当するが、債権の管理回収を行わず、単に債権証書を保管のため預かっているような場合は、これに該当しない。

イ 「特定の個人の数」には、個人情報データベース等を構成するものである限りは、案件ごとではなく、債務者、保証人及びこれらの家族等、識別される特定の個人ごとに個別に計上するが、同一人物が重複する場合はそれを1人として計上する。

ウ 他者が管理している個人情報データベース等であっても、それを事

業の用に供する場合には、当該個人情報データベース等を構成する個人情報から識別される特定の個人の数も計上する。

エ 個人情報データベース等の全部又は一部が他人の作成に係る個人情報データベース等であって、次のいずれかに該当するものを編集し、又は加工することなくその事業の用に供するときは、それ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に「特定の個人の数」に計上する必要はない。

(ア) 氏名、住所・居所、電話番号のみが掲載された個人情報データベース等（例えば、電話帳、電話帳CD-ROM、氏名等入り電子住宅地図及びカーナビゲーション）

(イ) 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、かつ、不特定かつ多数の者により随時に購入することができる又はできた個人情報データベース等（例えば、自治体職員録や弁護士会名簿）

オ こうして計上された個人の数との総和により「個人情報取扱事業者」に当たるかどうかを判断する。

カ 債権回収会社は、常に「特定の個人の数合計」を把握し、自らが「個人情報取扱事業者」に当たるかどうかを把握することとする。

5 本人

「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

6 保有個人データ

「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、本人又はその代理人から求められる開示、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であって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして次に掲げるもの以外のもの及び6か月以内に消去すること（更新することを除く。）となるもの以外のものをいう。

(1) 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) 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

(例)

- ・ 不審者情報やクレーマー情報、総会屋情報
- ・ 暴力団等の反社会的勢力情報

(3) 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

(例)

- ・ 要人の行動予定情報

(4) 犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共の安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの

(例)

- ・ 警察などから受けた捜査関係事項照会の対象情報
- ・ 犯罪収益との関係が疑われる取引（疑わしい取引）の届出の対象情報

7 公表

「公表」とは、広く一般に内容を発表することをいい、「公表」の方法としては、インターネットのホームページへの掲載、窓口等への書面の掲示・備付けなど、合理的かつ適切な方法で行うこととする。

8 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。）

「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、本人が知ろうとすれば、知ることができる状態をいい、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く必要がある。例えば、インターネットのホームページへの掲載、パンフレットの配布、本店を始めとする営業所窓口への備付け、本人の求めに応じて遅滞なく回答を行うこと等を継続的に行うことがこれに該当する。

9 本人に通知

「本人に通知」とは、本人に直接内容を知らしめることをいい、「通知」の方法としては、書面（電子的方式、電磁的方式、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。以下同じ。）によることとする。

10 個人データ又は保有個人データの提供

個人データ又は保有個人データの第三者への「提供」とは、個人データ又は保有個人データを第三者が利用可能な状態に置くことをいう。個人データ又は保有個人データが、物理的に提供されていない場合であっても、備付けやネットワーク等を利用することにより、個人データ又は保有個人データを第三者が利用（閲覧を含む。）できる状態にあれば（その権限が与えられていれば）、「提供」に当たる。

11 本人の同意

「本人の同意」とは、本人が、債権回収会社の示す方法によって個人情報を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い（当該本人であることを確認できていることが前提）、「本人の同意を得（る）」と

は、本人の承諾の意思表示を当該債権回収会社が認識することをいう。

債権回収会社は、「本人の同意を得（る）」場合には、書面によることとする。

この際、債権者から委託を受けた者又は債権者としての立場を不当に利用して、同意を強いることのないようにすることとする。

同意を確認する書面においては、個人情報取扱いに関する項目と、他の項目とを明確に区別し、包括的な同意とならないようにすることとする。

なお、本人が未成年者、成年被後見人、被補佐人又は被補助人であって、個人情報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判断できる能力を有していない場合などは、親権者や法定代理人等から同意を得る必要がある。

12 「サービサー法施行規則」とは、債権管理回収業に関する特別措置法施行規則（平成11年法務省令第4号）をいう。

13 「本業」とは、債権回収会社の業務のうち、サービサー法第12条（ただし書を除く。）に規定する業務をいう。

14 「兼業」とは、債権回収会社の業務のうち、サービサー法第12条ただし書に規定する法務大臣の承認を受けた業務をいう。

15 1から14までに規定するもののほか、本ガイドラインにおいて使用する用語は、法及び施行令において使用する用語の例による。

第3 本ガイドラインの適用対象者の範囲

本ガイドラインは、個人情報取扱事業者に該当する債権回収会社を対象とする。

また、個人情報取扱事業者に該当しない債権回収会社についても、取り扱う個人情報の性質は個人情報取扱事業者である債権回収会社と同じであることから、法の基本理念（法第3条）を踏まえ、個人情報取扱事業者の義務に準じた措置を講ずることとする。

上記の趣旨の下、本ガイドラインにおいては、個人情報取扱事業者に該当するかどうかを問わず、単に「債権回収会社」と表記するものとする。

第4 個人情報の利用目的に関する義務

1 利用目的の特定（法第15条第1項関係）

債権回収会社は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的（以下「利用目的」という。）をできる限り具体的に特定しなければならない。

利用目的の特定に当たっては、本人が自己の個人情報の利用結果を合理的に予測し得る程度の具体性をもって特定しなければならない。

具体的には、債権回収会社が本業での利用を利用目的とする場合には、

少なくとも「サービサー法第12条（ただし書を除く。）に規定する業務（特定金銭債権の管理及び回収）」という程度には特定しなければならず、兼業での利用を利用目的とする場合には、少なくとも兼業承認申請書の「事業の種類」欄の記載（原則として日本標準産業分類表細分類により記載することとされている。サービサー法施行規則別紙様式第11号参照）程度には特定しなければならない。さらに、可能であれば、個人情報の取扱いの具体的態様が本人に明らかになるような特定をすることとする。

個人情報の第三者への提供があらかじめ想定される場合には、その旨も特定しなければならない。

2 利用目的の変更（法第15条第2項・法第18条第3項関係）

- (1) 債権回収会社は、1の規定により特定した利用目的を変更する場合には、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、本人が想定できる範囲を超えて行ってはならない。

なお、「範囲」を超える変更となるのは、例えば、次のような場合である。

ア 本業で利用する目的を、本業と全く関連性のない兼業で利用する目的に変更し、又は本業と全く関連性のない兼業で利用する目的を、本業で利用する目的に変更すること。

イ ある兼業で利用する目的を、当該兼業と全く関連性のない他の種類の兼業で利用する目的に変更すること。

- (2) 変更された利用目的は、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- (3) 本人が想定できる範囲を超えて利用目的の変更を行う場合には、3の規定（法第16条第1項）により、本人の同意を得なければならない。

3 利用目的による制限（法第16条関係）

- (1) 債権回収会社は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、1の規定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。

「利用目的の達成に必要な範囲を超えて」とは、利用目的を実現するために必要とはいえない場合をいう。

なお、「利用目的の達成に必要な範囲」を超えるのは、例えば、次のような場合である。

ア 債権の管理回収に際し、業務に不必要な当該債務者の隣人に関する個人情報を取り扱う場合

イ 債権の管理回収目的で取得した情報を名簿化して、債務状況リストなどとして販売等する場合

ただし、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用することは、当初特定した利用目的にない場合にも、目的外利用には当たらない。

- (2) 債権回収会社は、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。

ただし、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用することは、承継前の利用目的にない場合であっても、目的外利用には当たらない。

- (3) 次に掲げる場合については、(1)又は(2)の規定により本人の同意を得ることが求められる場合であっても、本人の同意は不要である。

ア 法令に基づいて、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

(例)

- ・ 債務者の本人確認のために住民票の写しを交付請求する際、市町村役場の職員の求めに応じて、不当な目的で請求するものではないことを証明するため、当該債務者の個人情報を提出する場合
- ・ 所得税法第225条第1項に基づき税務署長に対して支払調書等を提出する場合
- ・ 民事訴訟法第223条に基づく裁判所による文書提出命令に対して文書を提出する場合
- ・ 民事訴訟法第186条に基づく調査の嘱託又は同法第226条に基づく文書の送付の嘱託に応ずる場合
- ・ 刑事訴訟法第197条第2項に基づく捜査関係事項照会又は同法第507条に基づく裁判執行に関する照会に対して回答する場合
- ・ 弁護士法第23条の2第2項に基づく報告の求めに対して報告する場合

なお、当該法令に、目的外利用の便益を得る相手方についての根拠のみあって、目的外利用をする義務までは課されていない場合には、債権回収会社は、当該法令の趣旨に照らして目的外利用の必要性和合理性が認められる範囲内で対応するものとする。

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

(例)

- ・ 暴力団等の反社会的勢力情報，業務妨害行為を行う悪質者情報を企業間で共有する場合

ウ 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。

(例)

- ・ 感染症の予防のための調査に応じるとき。

エ 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債権回収会社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に，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

(例)

- ・ 警察官や税務署の職員の任意の求めに応じて個人情報を提出する場合であって，本人の同意を得ることにより，警察や税務当局の事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

なお，債権回収会社は，任意の求めの趣旨に照らして目的外利用の必要性和合理性が認められる範囲内で対応するものとする。

第5 機微（センシティブ）情報について

1 債権回収会社は，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，保健医療及び性生活，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き，取得，利用又は第三者提供を行わないこととする。

- (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
- (3) 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
- (4) 相続手続による権利義務の移転等の遂行に必要な場合
- (5) 戸籍謄本その他の本人を特定することができる書類につき本人特定のために必要な場合
- (6) 債権の内容の特定に必要な場合
- (7) 本人の同意を得ている場合

2 債権回収会社は，機微（センシティブ）情報を，1に掲げる場合に取得し，利用し，又は第三者提供する場合には，1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。

第6 個人情報の取得に関する義務

1 適正な取得（法第17条関係）

債権回収会社は、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。

なお、「その他不正の手段」により個人情報を取得すると解される場合は、例えば、次のような場合である。

（例）

- ・ 当該個人情報に関して提供者が法第23条に違反していることを知りながら取得する場合
- ・ 当該個人情報に関して提供者が法第17条に違反していることを知りながら取得する場合
- ・ 他の事業者に依頼して不正な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
- ・ 判断能力を十分に有していない未成年者から、親の同意なくその家族の個人情報を取得する場合
- ・ 弁護士に対し、当該弁護士に委任した法律事務と関係のない戸籍謄抄本や本籍地の記載のある住民票の写しの取得を依頼して、その弁護士から、これらに記載されている個人情報を取得する場合

また、債権回収会社は、第三者からの提供（法第23条第1項各号に掲げる場合並びに個人情報の取扱いの委託、事業の承継及び共同利用に伴い、個人情報を提供する場合を除く。）により、個人情報（施行令第2条第2号に規定するものから取得した個人情報を除く。）を取得する場合には、提供元の法の遵守状況（例えば、オプトアウト（法第23条第2項・第3項関係）、利用目的、開示手続、問合せ・苦情の受付窓口を公表していることなど）を確認し、個人情報を適切に管理している者を提供元として選定するとともに、実際に個人情報を取得する際には、例えば、取得の経緯を示す契約書等の書面の点検又はこれに代わる合理的な方法により、当該個人情報の取得方法等を確認した上で、当該個人情報が適法に取得されたことが確認できない場合は、偽りその他不正の手段により取得されたものである可能性もあることから、その取得を自粛することを含め、慎重に対応することとする。

2 取得に際しての利用目的の通知等（法第18条関係）

- (1) 債権回収会社は、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。

この通知においては、取り扱う個人情報の具体的内容を明らかにする必要はないが、できる限り取り扱う個人情報の項目を明らかにすることとし、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とする（例えば、A、B、Cという項目の個人情報を取り扱っており、Aについては本業及び兼業aを利用目的とし、Bについては本業のみを利用目的とし、Cについては兼業a及び兼業bを利用目的とする場合においては、その利用目的と個人情報の項目の対応関係を明らかにして通知すべきであり、このような場合に漫然と「個人情報A、B、Cは本業並びに兼業a及びbを利用目的とする。」というような包括的な通知をすべきではない。）。

この公表においては、本人ごとに個別に公表すること及び取り扱う個人情報の具体的内容を明らかにすることは必要ではないが、できる限り取り扱う個人情報の項目を明らかにすることとし、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とする。

- (2) 債権回収会社は、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（法人の財産を含む。）の保護のために緊急に必要な場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示する必要はないが、その場合には、(1)の規定（法第18条第1項）に基づいて、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。

なお、「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、当該利用目的を書面に記載し、その書面と同一の書面をもって、当該目的に利用することについての本人の同意を取得することとする。

- (3) 次に掲げる場合については、(1)、(2)及び第4.2(2)の規定（法第18条第1項から第3項まで）は適用しない。

ア 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

（例）

- ・ 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の提供者が逆恨みを買うおそれがある場合

イ 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより債権回収会社の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

(例)

- ・ 利用目的を知られることにより、企業秘密にかかわる事項が明らかになり、企業の健全な競争を害する場合
- ・ 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を取得したことが明らかになることにより、情報提供を受けた企業に害が及ぶ場合

ウ 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。

(例)

- ・ 犯罪捜査への協力のため、被疑者等に関する情報を取得した場合

エ 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

(例)

- ・ 事務代行業務として個人情報を入力等の処理業務の委託を受けて、委託者の指示の下、機械的な事務として当該個人情報を取り扱う場合
- ・ 今後連絡を取り合うために名刺交換をした場合
- ・ 着信において相手方の電話番号が非通知でない場合で、同じ用件で当方から相手方に電話を掛け直す場合

第7 個人データの管理に関する義務

1 データ内容の正確性の確保（法第19条関係）

- (1) 債権回収会社は、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こととする。
- (2) 「正確かつ最新の内容」とは、利用目的に照らして最新の事実と一致することをいう。(1)の規定（法第19条）の努力義務は、評価又は判断に関する個人データには及ばない。
- (3) (1)の規定（法第19条）の目的を達成するために、債権回収会社は、次のような手続等を整備することとする。

ア 個人情報データベース等への個人データ入力時の照合・確認の手続

イ 個人データの誤り等を発見した場合の訂正・追加・削除の手続

ウ 不要となった個人データの消去・返還の手続

- (4) 債権回収会社は、個人データの保存期間を設定し、利用目的の達成に必要ななくなった、次のような個人データ等は、速やかに返還又は消去するなどして取扱いを止めることとする。

ア 保存期間の満了したサービス者法第20条に基づく法定帳簿に記載された個人データ

イ 債権の買取査定のために個人データを取得したが、結局債権を譲り受けなかった場合の当該個人データ

2 安全管理措置（法第20条関係）

債権回収会社は、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に必要かつ適切な措置を講じなければならない。

その際、債権回収会社において、個人データが漏えい、滅失又はき損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並びに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、必要かつ適切な措置を講ずることとする。

なお、例えば、不特定多数者が書店で随時に購入可能な名簿で、事業者において全く加工をしていないものについては、個人の権利利益を侵害するおそれは低いと考えられることから、それを処分するために文書細断機等による処理を行わずに廃棄し、又は廃品回収に出したとしても、事業者の安全管理措置の義務違反にはならない。

一般に個人データの安全管理措置は、組織的安全管理措置と技術的安全管理措置に大別される。

（組織的安全管理措置の例）

- ・ 個人データの管理に関する責任者の設置とその権限、責任の明確化等組織体制の整備
- ・ 個人データの保護に関する内部規程の整備
- ・ 個人データ取扱マニュアルの作成
- ・ 個人データの委託先の選定基準の策定、委託契約における安全管理の条項の整備
- ・ 個人データを取り扱っている部屋への入退室管理
- ・ 個人データへのアクセス権限を付与する者の限定
- ・ 個人データへのアクセス状況の監視（アクセス履歴の記録等）

- ・ 個人データの事務所外への持出しの制限（個人データを持ち出す権限を付与する者の限定，持出し手段の限定等）
- ・ 個人データの保管場所の施錠及び鍵の管理

（技術的安全管理措置の例）

- ・ 個人データのアクセス権者へのID・パスワードの付与
- ・ 個人データを取り扱うシステムのセキュリティレベルの高度化（外部からの不正アクセス防止の機能をもつソフトウェアを組み込むシステムの設定等）
- ・ 外部のネットワークからの個人データを取り扱うシステムの遮断
- ・ 外部のネットワークと接続しているコンピュータへのファイアウォールの設置
- ・ 外部のネットワークにより個人データを送受信する場合のデータの暗号化（テスト送信時の個人データ利用の禁止）

特に，事業者の内部又は外部からの不正行為による個人データの漏えい等を防止するための手法として，例えば次のような措置を講ずることとする。

(1) 責任の所在の明確化のための措置

（例）

- ・ 個人データの安全管理の実施及び運用に関する責任及び権限を有する個人情報保護管理者及び監査責任者の設置（例えば，役員などの組織横断的に監督することのできる者を任命する。）
- ・ 事業者内の個人データの取扱いの点検・改善等の監督を行う部署の設置
- ・ 事業者内の個人データの取扱いの点検・改善等の監督を行う合議制の委員会の設置

(2) 新たなリスクに対応するための，安全管理措置の評価，見直し及び改善に向けた監査実施体制の整備

（例）

- ・ 定期又は随時の監査による安全管理措置状況の評価及び監査結果を踏まえた安全管理措置の見直し
- ・ 個人情報保護対策及び最新の技術動向を踏まえた情報セキュリティ対策に十分な知見を有する者による事業者内の対応の確認（必要に応じ，外部の知見を有する者を活用し確認させることを含む。）

(3) 漏えい等に早期に対処するための体制整備

(例)

- ・ 漏えい等が発生した場合又は発生のおそれがある場合の連絡体制の整備

(4) 不正な操作を防ぐための、個人データを取り扱う端末に付与する機能の、業務上の必要性に基づく限定

(例)

- ・ スマートフォン、パソコン等の記録機能を有する機器の接続の制限及び機器の更新への対応

(5) 入館（室）者による不正行為等の防止のための、業務実施場所及び情報システム等の設置場所の入退館（室）管理の実施

(例)

- ・ 入退館（室）の記録の保存
- ・ 個人データを取り扱う機器・装置等の破壊，火災，停電等からの保護

(6) 盗難等の防止のための措置

(例)

- ・ カメラによる撮影や作業への立会い等による記録又はモニタリングの実施
- ・ 記録機能を持つ媒体の持込み・持出し禁止又は検査の実施
- ・ 離席時の個人データの放置禁止

(7) 情報システムからの漏えい等を防止するための技術的安全管理措置

(例)

- ・ 個人データへのアクセスにおける識別と認証
- ・ 個人データへのアクセス制御
- ・ 個人データへのアクセス制限の管理
- ・ 個人データへのアクセスや操作の記録及び不正が疑われる異常な記録の存否の定期的な確認
- ・ 情報システムへの外部からのアクセス状況の監視及び当該監視システムの動作の定期的な確認
- ・ ソフトウェアに関する脆弱性対策（セキュリティパッチの適用，当該情報システム固有の脆弱性の発見及びその修正等）

(8) 次の各事項に関する個人データの保護に関する内部規程類の策定及びこれに従った運用

- ・ 安全管理に関する組織的事項
- ・ 個人データの取扱いの各場面（取得・入力，照合・確認，移送

- ・送信，利用・加工，保管・バックアップ，訂正・追加及び消去・廃棄・返還等の作業）に関する手続的事項
 - ・ 防犯，防災のための物理的保護の設備及び機器設置環境に関する事項
 - ・ 情報システムの安全管理に関する事項
 - ・ 従業者に対する教育研修に関する事項
 - ・ 個人データの取扱いを委託する場合の委託先の監督に関する事項（委託先の評価及び選定基準並びに委託契約に盛り込むべき事項を含む。）
 - ・ 従業者及び委託先に対する監査に関する事項
 - ・ 個人データの漏えい等発生時の対処に関する事項
 - ・ 法令及び内部規程違反への対処に関する事項
- (9) 従業者の管理
- ・ 従業者との間における秘密保持契約等の締結
 - ・ 従業者向けの個人データの取扱いに関する法令及び内部規程の遵守の徹底
 - ・ 従業者に対する啓発及び教育研修の実施

3 従業者の監督（法第21条関係）

- (1) 債権回収会社は，その従業者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，当該従業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。

その際，個人データが漏えい，滅失又はき損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，事業の性質及び個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じ，個人データを取り扱う従業者に対する教育及び研修等の内容及び頻度を充実させるなど，必要かつ適切な措置を講ずる必要がある。

- (2) 「従業者」とは，債権回収会社内の指揮命令系統に属し，業務に従事している者であり，雇用関係にあることは要件ではない。例えば，取締役，監査役等の役員及び指揮監督下にある派遣労働者等もこれに該当する。
- (3) 「必要かつ適切な監督」については，「第7. 2 安全管理措置（法第20条関係）」(9)を参照すること。

4 委託先の監督（法第22条関係）

- (1) 債権回収会社は，個人データの取扱いの全部又は一部を外部に委託する場合は，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。

その際、個人データが漏えい、滅失又はき損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並びに個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講ずるものとする。

また、債権回収会社は、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条で求められるものと同等であることを確認するため、第7.2で例示した安全管理措置の項目等が、委託する業務内容に応じて、確実に実施されることについて、委託先の体制、規程等の確認に加え、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による確認を行った上で、個人情報保護管理者等が、適切に評価することとする。

- (2) 「委託」とは、契約の形態・種類を問わず、債権回収会社が他の者に個人データの取扱いの全部又は一部を行うよう依頼する契約をいう。
- (3) 「必要かつ適切な監督」として、次のような措置を講ずることとする。

ア 委託先の選定

例えば、個人データの適切な管理を行う能力に関する委託先の評価及び選定基準を設定し、当該基準に従って委託先を選定する。

イ 委託契約に盛り込む事項

委託先との契約には、具体的な安全確保措置等に関する事項として、例えば、次の事項を明記する。

- ・ 委託先の秘密の保持に関する事項
- ・ 委託者及び受託者の責任の明確化に関する事項
- ・ 再委託に関する事項（再委託の禁止又は再委託する場合の個人データ保護の水準の条件等）
- ・ 個人データの取扱いの制限に関する事項（委託契約範囲外の取扱いの禁止等）に関する事項
- ・ 個人データの取扱いに係る安全管理措置に関する事項
- ・ 個人データの管理状況の報告及び監査に関する事項
- ・ 個人データの漏えい等発生時の対処に関する事項
- ・ 委託終了時における個人データの返還・消去に関する事項
- ・ 契約に違反した場合における契約解除の措置その他必要事項（「その他必要事項」としては、善良なる管理者の注意義務及び漏えい等事案発生時における被害に対する損害賠償責任などがある。）

ウ 委託先の管理

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内容の実施の程度を調査した上で、その結果を記録するとともに、個人情報保護管理者等が、委託の内容等の見直しを検討することを含め、適切に評価し、改善すべき事項があれば必要な措置を講ずることとする。

- (4) 委託先が再委託を行おうとする場合は、委託元は委託を行う場合と同様、再委託の相手方、再委託する業務内容及び再委託先の個人データの取扱方法等について、委託先に事前報告又は承認手続を求める、直接又は委託先を通じて定期的に監査を実施するなどにより、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、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とする。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とする。

第8 個人データの第三者提供に関する義務

1 第三者提供の制限に関する原則（法第23条第1項関係）

- (1) 債権回収会社は、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。
- (2) 「第三者」とは、個人データを提供しようとする債権回収会社及び当該個人データに係る本人のいずれにも該当しない者をいい、自然人、法人その他の団体を問わない。
- (3) 「同意」については、「第2.11 本人の同意」と同様であるが、さらに、次の事項を本人に対してあらかじめ書面で示した上で同意を得ることとする。

ア 個人データの提供先の第三者の氏名又は名称及び連絡先

イ 第三者に提供される個人データの項目

ウ 提供先での個人データの利用目的

2 第三者提供の制限に関する例外（法第23条第1項関係）

- (1) 次に掲げる場合は、1の規定にかかわらず、個人データを第三者に提供することができる。

ア 法令に基づく場合

なお、当該法令に、第三者提供を受ける相手方についての根拠のみあって、第三者提供をする義務までは課されていない場合には、債権回収会社は、当該法令の趣旨に照らして第三者提供の必要性和合理性が認められる範囲内で対応するものとする。

イ 人の生命、身体又は財産（法人の財産を含む。）の保護のために個

人データを第三者に提供する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。

ウ 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個人データを第三者に提供する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。

エ 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債権回収会社が協力する場合であって、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、個人データを第三者に提供する場合

なお、債権回収会社は、任意の求めの趣旨に照らして第三者提供の必要性と合理性が認められる範囲内で対応するものとする。

上記アからエに該当する例は、「第4.3 利用目的による制限（法第16条関係）」の(3)と同様である。

- (2) 債権譲渡に付随して譲渡人から譲受人に対して当該債権の管理に必要な範囲において債務者及び保証人等に関する個人データが提供される場合には、法第23条により求められる第三者提供に関する本人の同意が推定されるものとして、また、債権の譲渡に関連して行われるデューデリジェンスや譲受人の選定等、当然必要な準備行為についても、債権の管理に必要な範囲に含まれることから同意の推定が及ぶものとして取り扱って差し支えない。なお、本人たる債務者又は保証人等が債権譲渡に伴う個人データの第三者提供について明示的に拒否する意思を示し、これにより、当該債権の管理に支障を来し、債権の譲渡人又は譲受人の財産等の保護のために必要な場合には、法第23条第1項第2号に該当する。

3 いわゆる「オプトアウト」（法第23条第2項・第3項関係）

債権回収会社は、法第23条第2項に基づく個人データの第三者への提供（オプトアウト）は、行わないこととする（同項の規定が大量の個人データを第三者に広く提供することを利用目的とする産業の保護の要請と個人の権利利益の保護の要請との調和を図るためのものであることからすれば、サービサー法第12条により本業についての專業義務が課されている債権回収会社について、オプトアウトによる個人データの第三者提供を認める必要性は低いと考えられるため。）。

4 「第三者」に該当しないもの（法第23条第4項・第5項関係）

- (1) 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」に該当しないものとし、1から3までの規定（法第23条第1項から第3項まで）にかかわらず、債権回収会社は当該個人データを提供する

ことができる。

ア 個人情報取扱事業者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

(例)

- ・ 債権の管理及び回収の委託に当たり，それに必要な個人データの取扱いの委託を，委託者の利用目的の達成に必要な範囲内において行う場合

イ 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

ウ 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，次に掲げる事項について，当該共同利用をする前にあらかじめ，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場合

(ア) 共同利用をする旨

(イ) 共同して利用される個人データの項目

(ウ) 共同して利用する者の範囲

(エ) 利用する者の利用目的

(オ) 開示等の求め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，個人データの安全管理等について共同利用者の中で第一次的に責任を有する事業者の氏名又は名称

ただし，(イ)又は(ウ)の規定に掲げる事項を変更する場合は，あらかじめ本人の同意を得なければならない。

また，(エ)又は(オ)の規定に掲げる事項を変更する場合は，変更する内容について，変更前にあらかじめ，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) 債権回収会社が，個人信用情報機関（個人の返済能力又は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。以下同じ。）に対し個人データを提供する場合には，当該提供が(1)ウの規定（法第23条第4項第3号）に該当する場合であっても，あらかじめ本人の同意を得ることとする（ただし，債権回収会社が債権の譲受け又は委託を受ける以前に債権者において，当該個人信用情報機関への個人データの提供について本人の同意を得ている場合は，この限りでない。）。この場合及び1(1)の規定（法第23条第1項）により同意を得るに当たっては，1(3)の規定に基づいて同意を得ることとするが，1(3)アからウまでの事項に加えて，個人データが個人信用情報機関及び当該

個人信用情報機関と提携する個人信用情報機関並びにこれらの会員企業にも提供される旨を示すこととする。また、できる限り、個人信用情報機関の加入資格に関する規約、個人信用情報機関及び当該個人信用情報機関と提携する個人信用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する。

(3) (1)ウの規定（法第23条第4項第3号）に関しては、次のとおりとする。

ア 「共同して利用する者の範囲」については、本人が理解可能な程度に、客観的に明確に示さなければならないが、これに加えて、できる限り個別企業名を示すこととする。

イ 「当該個人データの管理について責任を有する者」（以下「管理責任者」という。）とは、当該個人データに係る苦情処理の責任を負い、個人データの内容等について、共同で利用する者の中で第一次的に開示、訂正等又は利用停止等を行う権限を付与されている者であり、複数であっても差し支えない。なお、同号は、管理責任者以外の共同して利用する者における安全管理責任等を免除する趣旨ではないことに留意する。

ウ 「利用する者の利用目的」については、「第4.1 利用目的の特定（法第15条第1項関係）」と同様である。

エ 「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、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、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法により、継続的な公表を行う必要があり、例えば、本店を始めとする営業所窓口への書面の掲示・備付けやインターネットのホームページへの掲載その他の継続的方法により、本人が容易にアクセスすることができるようにしていることなどがこれに該当する。1回限りの「公表」では取組の程度が足りない。

第9 保有個人データの開示等に関する義務

1 保有個人データに関する事項の公表等（法第24条関係）

(1) 債権回収会社は、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。

ア 当該債権回収会社の商号

イ 全ての保有個人データの利用目的（第6.2(3)アからウまでの規定（法第18条第4項第1号から第3号まで）に該当する場合を除く。）

ウ 保有個人データに関する本人からの次に掲げる求めに応じる手続（7の規定（法第30条第2項）により手数料を定めたときは、その手数料の額を含む。）

(ア) 利用目的の通知の求め（(2)の規定（法第24条第2項）参照）

(イ) 開示の求め（2(1)の規定（法第25条第1項）参照）

(ウ) 内容の訂正，追加又は削除の求め（3(1)の規定（法第26条第1項）参照）

(エ) 利用の停止又は消去の求め（4(1)の規定（法第27条第1項）参照）

(オ) 第三者提供の停止の求め（4(2)の規定（法第27条第2項）参照）

エ 当該債権回収会社が行う保有個人データの取扱いに関する苦情を受け付ける担当窓口名・係名，郵送用住所，受付電話番号その他の苦情申出先

オ 当該債権回収会社が認定個人情報保護団体（法第37条第1項の認定を受けた者をいう。以下同じ。）の対象事業者である場合には，当該認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先

(2) 債権回収会社は，次の各号のいずれかに該当する場合を除き，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，これを通知しなければならない。なお，利用目的を通知しない旨の決定をしたときも，本人に対し，遅滞なく，当該決定をした旨を通知しなければならない。

ア (1)の規定（法第24条第1項）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な場合

イ 第6.2(3)アからウまでの規定（法第18条第4項第1号から第3号まで）に該当する場合

法第24条第3項の「通知」には，通知を行わない旨に加え，法第28条に従って，その理由を記載することとする。

2 保有個人データの開示（法第25条関係）

(1) 債権回収会社は，本人から，当該本人が識別される保有個人データの開示（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，本人に対し，書面の交付による方法（開示の求めを行った者が同意した方法があるときは当該方法）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，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が，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。

ア 保有個人データを開示することにより、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

(例)

- ・ 反社会的勢力に関する保有個人データであって、当該本人に開示することにより、当該反社会的勢力による業務妨害や従業員への危害を招くおそれがある場合

イ 保有個人データを開示することにより、当該債権回収会社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

(例)

- ・ 保有個人データを開示することにより、企業秘密にかかわる事項が明らかになるような場合
- ・ 当該保有個人データが債権回収会社等、本人以外の者による本人に関する評価又は判断であって、これを開示することにより、債権管理回収業務における本人たる債務者及び保証人との交渉の実施が著しく困難になるおそれがある場合

ウ 保有個人データを開示することが他の法令に違反することとなる場合

(例)

- ・ 刑法第134条（秘密漏示罪）や電気通信事業法第4条（通信の秘密の保護）に違反することとなる場合

(2) 本人から開示の求めがあった保有個人データの一部のみが法第25条第1項各号のいずれかに該当する場合には、債権回収会社は、その残りの開示すべき部分については開示を拒んではならない。

(3) 「通知」には、開示しない旨に加え、法第28条に従って、その理由を記載することとする。

(4) 他の法令の規定により、本人が識別される保有個人データの全部又は一部を、当該本人に対し(1)の規定の本文（法第25条第1項本文）に定める方法に相当する方法で開示することとなる場合には、(1)の規定（法第25条第1項）は、適用しない。

(5) 委託を受け又は他に委託して債権の管理回収を行う場合、本条の開示義務が委託者と受託者のいずれにあるかは、委託者と受託者の契約関係において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るかどうかによる。したがって、受託者が当該権限を与えられている場合には、委託者及び受託者の双方に開示義務があり、受託者が

当該権限を与えられていない場合には、委託者のみに開示義務がある。

3 保有個人データの訂正等（法第26条関係）

- (1) 債権回収会社は、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、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。

なお、「訂正等」の対象には、評価又は判断に関する保有個人データは含まれない。

- (2) 債権回収会社は、(1)の規定（法第26条第1項）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は、本人に対し、遅滞なく、その旨（訂正等の内容を含む。）を通知しなければならない。また、利用目的から見て訂正等が必要でない場合や、本人からの誤りである旨の指摘が正しくない場合には、訂正等に応じる必要はないが、そういった場合を含め、訂正等を行わない旨の決定をしたときも、同様とする。

また、訂正等を行わない場合の「通知」には、訂正等を行わない旨に加え、法第28条に従って、その理由を記載することとする。

4 保有個人データの利用停止等（法第27条関係）

- (1) 債権回収会社は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第4.3の規定（法第16条）に違反して取り扱われている（同意のない目的外利用）という理由又は第6.1の規定（法第17条）に違反して取得されたものである（不正の手段による個人情報取得）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。）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講ずるときは、この限りでない。

- (2) 債権回収会社は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第8.1及び2の規定（法第23条第1項）に違反して第三者に提供されている（同意のない第三者提供等）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、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必要なこれに代わるべき措置を講ずるときは、この限りでない。

- (3) 債権回収会社は、(1)及び(2)の規定（法第27条第1項及び第2項）の求めに対し、保有個人データの全部又は一部について、その求めに応じたとき、又はその求めに応じ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。
- (4) (1)の規定（法第27条第1項）の求めに対し、利用停止等を行わない決定をした場合、又は(2)の規定（法第27条第2項）の求めに対し、第三者への提供の停止を行わない決定をした場合の「通知」には、利用停止等を行わない旨又は第三者への提供を停止しない旨に加え、法第28条に従って、その理由を記載することとする。
- (5) 債権回収会社が、保有個人データにつき、(1)の規定（法第27条第1項）に基づく利用停止等を行ったときは、第8.4(1)ア又はウの規定（法第23条第4項第1号又は第3号）により当該個人データの提供を受けた者による利用を停止するために必要な措置を講ずることとする。

5 理由の説明（法第28条関係）

債権回収会社は、保有個人データの利用目的の通知の求め（1(2)の規定（法第24条第3項）参照）、開示の求め（2(1)及び(3)の規定（法第25条第2項）参照）、訂正等の求め（3(1)及び(2)の規定（法第26条第2項）参照）、利用停止等の求め又は第三者提供の停止の求め（4(1)から(4)までの規定（法第27条第3項）参照）に対し、本人から求められた措置の全部又は一部について、その措置を講じない旨又はその措置と異なる措置を講ず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こととする。

6 開示等の求めに応じる手続（法第29条関係）

- (1) 債権回収会社は、保有個人データの利用目的の通知の求め（1(2)の規定（法第24条第2項）参照）、開示の求め（2(1)の規定（法第25条第1項）参照）、訂正等の求め（3(1)の規定（法第26条第1項）参照）、利用停止等の求め（4(1)の規定（法第27条第1項）参照）又は第三者提供の停止の求め（4(2)の規定（法第27条第2項）参照。以下これらの求めを総称して単に「開示等の求め」という。）に関し、その求めを

受け付ける方法として次に掲げる事項を定めることができ、定めた場合には、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。この場合において、本人は、当該方法に従って、開示等の求めを行わなければならない。

なお、「開示等の求め」に関し、「その求めを受け付ける方法」を定めなかった場合でも、迅速かつ適切な対応が可能となるよう、「開示等の求め」の対応手順、本人又は代理人の確認方法及び対応に関する組織的事項などをあらかじめ定めておくこととする。

ア 開示等の求めの申出先

（例）

・ 担当窓口名・係名，郵送用住所，受付電話番号，受付FAX番号

イ 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

ウ 開示等の求めをする者が本人又は代理人（未成年者若しくは成年被後見人の場合はその法定代理人，又は開示等の求めをするにつき本人が委任した者がいる場合はその受任者）であることの確認の方法

エ 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について手数料を徴収する場合は，その徴収方法

(2) 債権回収会社は、本人に対し、開示等の求めに対応するため、その対象となる保有個人データの特定に必要な事項の提示を求めることができる。なお、その際、本人が容易かつ的確に開示等の求めができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便性を考慮しなければならない。

(3) 法第29条第2項及び第3項に関し、権限のない者に開示することがないよう、本人又は代理人の同一性の確認については、身分を証明するものの提示を求めるなど、十分かつ適切な確認手続を採らなければならない。

なお、施行令第8条第2号の代理人による「開示等の求め」に対して、債権回収会社が、本人にのみ直接「開示等」をすることは妨げられない。

(4) 債権回収会社は、(1)及び(2)の規定（法第29条第1項から第3項まで）に基づき開示等の求めに応じる手続を定めるに当たっては、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の求めの受付方法等に応じて適切なものとなるようにするとともに、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。

7 手数料（法第30条関係）

債権回収会社は、保有個人データに関する利用目的の通知の求め（1（2）の規定（法第24条第2項）参照）又は開示の求め（2（1）の規定（法第25条第1項）参照）に応じる場合には、手数料を徴収することができる。その手数料の額を定める際には、実費を勘案して合理的と認められる範囲内でなければならない。また、手数料の額を定めた場合には、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（1）ウの規定参照）。

第10 苦情処理に関する義務（法第31条関係）

債権回収会社は、個人情報取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理を行うこととする。

また、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、苦情処理に関する規程類の整備及び苦情処理に関する従業者への研修の実施など必要な体制の整備を行うこととする。もっとも、無理な要求にまで応じなければならないものではない。

なお、苦情受付窓口に関しては、担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号その他の苦情申出先及び受付時間など当該窓口へのアクセス方法を継続的に公表することとする。

第11 個人情報保護に関する宣言の制定について

- 1 債権回収会社は、法、施行令、基本方針及び本ガイドライン等を踏まえ、事業者の個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言（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・公表することとする。

個人情報保護宣言では、法第18条の利用目的の通知及び公表に関する事項、第20条の安全管理措置の概要、第21条の従業者の監督方針、第22条の委託先の監督方針、第24条の保有個人データに関する事項、第29条の開示等の求めに応じる手続、第31条の苦情処理窓口に関する事項などを明らかにすることとする。

- 2 個人情報保護宣言には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、事業活動の特性、規模及び実態に応じて、次に掲げる点に考慮した記述をできるだけ盛り込むこととする。
 - (1) 事業者がその事業内容を勘案して顧客の種類ごとに利用目的を限定して示したり、事業者が本人の選択による利用目的の限定に自主的に取り組むなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにすること。
 - (2) 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。

- (3) 個人情報の取得元又はその取得方法（取得源の種類等）を，可能な限り具体的に明記すること。
- (4) 保有個人データについて本人から求めがあった場合には，ダイレクトメールの発送停止など，自主的に利用停止等に応じること。

第12 法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応

債権回収会社は，その取り扱う個人情報（委託を受けた者が取り扱うものを含む。）について，法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には，速やかに次の対処を実施することとする。

1 事実調査，原因の究明

事実関係を調査し，法違反又は法違反のおそれが把握できた場合には，その原因究明にあたる。

2 影響範囲の特定

1の規定で把握した事実関係による影響がどれほど及ぶのか，その範囲を特定する。

3 二次被害防止策の実施

2の規定により影響範囲を特定した場合には，漏えい情報の回収等の二次被害防止策を速やかに実施する。

4 再発防止策の検討・実施

1の規定で究明した原因を踏まえ，再発防止策を検討し，速やかに実施する。

5 影響を受ける可能性のある本人への通知

法違反の中でも，特に個人データの安全管理（法第20条から第22条まで）について違反があった場合には，二次被害の防止，類似事案の発生回避等の観点から，事実関係等について，速やかに，本人に通知することとする。

なお，この通知は速やかに行うことが求められるため，必ずしも書面によることを要しない。

6 事実関係，再発防止策等の公表

法違反の中でも，特に個人データの安全管理（法第20条から第22条まで）について違反があった場合には，二次被害の防止，類似事案の発生回避等の観点から，事実関係及び再発防止策等について，速やかに，公表することとする。

7 主務大臣・認定個人情報保護団体への報告

債権回収会社は，法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には，事実関係及び再発防止策等について，速やかに，法務大臣（法務省大臣官房司法法制部審査監督課）に報告することとする。また，認定個人情報保護団

体に参加している場合には、当該認定個人情報保護団体に報告することとする。

第13 勧告、命令等についての考え方

法第34条の「勧告（同条第1項）」、「命令（同条第2項）」又は「緊急命令（同条第3項）」に関する各規定については、債権回収会社が本ガイドラインに沿って必要な措置を適切に講じたか否かについて判断の上、適用するものとする。すなわち、債権回収会社が、本ガイドラインの第4.2(2)から第9.4まで及び第9.7において「～ならない」と記載している規定に従わなかった場合は、法第16条から第18条まで、第20条から第27条まで又は第30条第2項の規定違反と判断され得る。

規定違反と判断され、実際に「勧告」を行うこととなるのは、個人の権利利益を保護するため必要があると認めるときである。

一方、本ガイドラインにおいて「～こととする」と記載している規定に従わなかった場合は、法第16条から第18条まで、第20条から第27条まで又は第30条第2項の規定違反とされることはないが、債権管理回収業分野における個人情報の性質及び利用方法にかんがみ、債権回収会社においては、遵守に努めるものとする。

「命令」は、債権回収会社が「勧告」に従わない場合に直ちに発するものではなく、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において、個人の重大な権利利益の侵害が切迫していると認めるときに発する。

なお、「勧告」に従わなかったか否かを明確にするため、法務大臣は、「勧告」に係る措置を講ずべき期間を設定して「勧告」を行う。

「緊急命令」は、債権回収会社が法第16条、第17条、第20条から第22条まで又は第23条第1項の規定に違反した場合において、個人の重大な権利利益を害する事実があるため緊急に措置を講ずる必要があると認めるときに、「勧告」することなく、直ちに発する。

なお、「命令」又は「緊急命令」に従わなかったか否かを明確にするため、法務大臣は、「命令」又は「緊急命令」に係る措置を講ずべき期間を設定して「命令」又は「緊急命令」を発する。

当該期間中に措置がとられない場合は、「罰則（法第56条、第58条）」が適用される。

第14 ガイドラインの見直しについて

本ガイドラインについては、社会情勢の変化、国民の意識の変化、技術動向の変化等諸環境の変化を踏まえ、必要に応じ見直しを行うものとする。