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こと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

⑵　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。

⑶　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。

⑷　債権回収会社は、⑴及び⑵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（１⑵の規定（法第24条第２項）参照）又は開示の求め（２⑴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（１⑴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、個人情報の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。

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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。

⑷　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加入している場合には、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４．２⑵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。