（解説）
○　「通知」及び「説明」の方法の具体例
例えば、次のような方法がある。
①　書面による通知
②　口頭による通知
③　電話（自動音声を含む。）による通知
（参照条文：保護法28条、金融分野ガイドライン18条）

（開示等の求めに応じる手続）
第20条　協会員は、第15条第２項、第16条第１項、第17条第１項及び第18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、以下のとおり、その受付けの方法を定めることができる。この場合において、協会員は、第24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。
⑴　開示等の求めの申出先
⑵　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
⑶　開示等の求めをする者の本人確認方法
⑷　次条の手数料の金額とその徴収方法（無料とする場合を含む。）
⑸　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
⑹　開示等の求めに対する回答方法等
２　協会員は、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。本項において同じ。）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は妨げない。
⑴　代理人の本人確認方法
⑵　代理人の代理権を確認する方法
⑶　協会員は、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あたっては、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。

（解説）
⑴　「開示等の求めの申出先」の具体例（第１項第１号）
例えば、支店・営業所や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
⑵　「開示等の求めに際して提出すべき書面」（第１項第２号）
協会員は、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。
①　本人の場合
例えば、「保有個人データ」開示申請書、変更等申請書、利用停止等申請書及び本人確認書類
②　代理人の場合
例えば、上記①の書面に加え、協会員所定の委任状及び代理人の本人確認書類
⑶　「その他の開示等の求めの方式」の具体例（第１項第２号）
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。
㈱　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。
⑷　「本人確認方法」の具体例（第１項第３号）
犯罪収益移転防止法の規定に基づく確認手続き又は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。
⑸　「保有個人データの特定に必要な事項」の具体例（第１項第５号）
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。
⑹　「開示等の求めに応じる回答方法」の具体例（第１項第６号）
例えば、次のような方法がある。
①　郵送、電話、電子メール等の手段
②　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
⑺　「代理人の本人確認方法」の具体例（第２項第１号）
上記⑷と同様の確認手続きを定めるものとする。
⑻　「代理人の代理権を確認する方法」の具体例（第２項第２号）
例えば、以下のことに注意して確認する。
①　協会員所定の委任状以外は認めない。
②　委任状等の提出があっ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不開示とする。
③　協会員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29条、施行令７条、金融分野ガイドライン19条）

（手数料）
第21条　協会員は、第15条第２項の規定による利用目的の通知又は第16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　協会員は、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、協会員は、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30条、金融分野ガイドライン20条）

（協会員における苦情の処理）
第22条　協会員は、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、適切かつ迅速に処理するよう努めることとする。
２　協会員は、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31条、金融分野ガイドライン21条）

（漏えい事案等への対応）
第23条　協会員は、個人情報の漏えい事案等の事故が発生した場合には、金融庁及び本協会に直ちに報告することとする。
２　協会員は、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　協会員は、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）
⑴　漏えい事案等には、滅失、毀損による事故を含む。
⑵　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、内容等が些細な流出であっても、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、金融分野ガイドライン22条）

（個人情報保護宣言の策定）
第24条　協会員は、個人情報に対する取組み方針をあらかじめ分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。
⑴　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
⑵　保護法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
⑶　保護法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
⑷　個人情報の取扱いに関する質問及び苦情処理の窓口
３　個人情報保護宣言には、消費者等、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、次に掲げる点を考慮した記述をできるだけ盛り込むよう努めるものとする。
①　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。
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　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。
④　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。