⑷　⑴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⑵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。

⑸　債権回収会社が、保有個人データにつき、⑴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８．４⑴アⅡ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（１⑵の規定（法第24条第３項）参照）、開示の求め（２⑴及び⑶の規定（法第25条第２項）参照）、訂正等の求め（３⑴及び⑵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（４⑴から⑷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）

⑴　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（１⑵の規定（法第24条第２項）参照）、開示の求め（２⑴の規定（法第25条第１項）参照）、訂正等の求め（３⑴の規定（法第26条第１項）参照）、利用停止等の求め（４⑴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（４⑵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。