○個人情報保護委員会・法務省告示第一号

個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）第六条及び第八条の規定に基づき、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を次のように定め、個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律（平成二十七年法律第六十五号）の施行の日（平成二十九年五月三十日）から適用し、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（平成二十七年法務省告示第三百四十九号）は、同日をもって廃止する。

平成二十九年二月二十八日

個人情報保護委員会委員長　堀部　政男
法務大臣　金田　勝年

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

目次

第１　目的等（法第１条関係）
第２　用語の定義（法第２条関係）
第３　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４　機微（センシティブ）情報
第５　個人情報の取得に関する義務（法第18条関係）
第６　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　委託先の監督（法第22条関係）
第７　個人データの第三者提供に関する義務（法第23条関係）
　１　第三者提供の制限に関する原則
　２　第三者提供の制限に関する例外
　３　オプトアウト（法第23条第２項関係）
　４　第三者に該当しないもの
　５　個人信用情報機関に対する提供
第８　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27条関係）
　２　保有個人データの開示（法第28条関係）
　３　理由の説明（法第31条関係）
　４　開示等の請求等に応じる手続（法第32条関係）
第９　苦情処理に関する義務（法第35条関係）
第10　個人情報保護に関する宣言の制定
第11　法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応
第12　ガイドラインの見直し

第１　目的等（法第１条関係）

１　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。）、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。）及び個人情報の保護に関する法律施行規則（平成28年個人情報保護委員会規則第３号。以下「施行規則」という。）を踏まえ、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）（平成28年個人情報保護委員会告示第６号。以下「通則ガイドライン」という。）を基礎として、法第６条及び第８条に基づき、法務省が所管する分野のうち債権管理回収業分野における個人情報について保護のための格別の措置が講じられるよう必要な措置を講じ、及び債権回収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具体的な指針として定めるものである。

本ガイドラインにおいて特に定めのない事項については、通則ガイドライン、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（外国にある第三者への提供編）（平成28年個人情報保護委員会告示第７号）、同ガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）（平成28年個人情報保護委員会告示第８号）及び同ガイドライン（匿名加工情報編）（平成28年個人情報保護委員会告示第９号）が適用される。

２　本ガイドラインにおいて、「～なければならない」と記載している規定については、それに従わない場合は、法違反と判断される可能性がある。

また、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、債権回収会社がそれに従わない場合、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、債権管理回収業分野における個人情報の適正な取扱いを確保する観点から、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。

３　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。

４　認定個人情報保護団体が個人情報保護指針を策定又は改定し、また、事業者団体等が、事業の実態及び特性を踏まえ、当該事業者団体等の会員企業を対象とした自主的ルール（事業者団体ガイドライン等）を策定又は改定することもあり得るが、その場合は、認定個人情報保護団体の対象事業者や事業者団体等の会員企業は、個人情報の取扱いに当たり、個人情報の保護に関する法令、通則ガイドライン及び本ガイドライン等に加えて、当該指針又はルールに沿った対応を行う必要がある。特に、認定個人情報保護団体においては、法改正により、認定個人情報保護団体が対象事業者に対し個人情報保護指針を遵守させるために必要な措置をとらなければならないこととされたことを踏まえることも重要である。

５　債権回収会社は、個人情報の漏えい、不正流出等を防止等するため、個人情報の保護に関する法令、通則ガイドライン及び本ガイドラインのほか、関係法令等に従い、個人情報の適正な管理体制を整備する必要がある。

第２　用語の定義（法第２条関係）

１　債権回収会社

「債権回収会社」とは、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会社（サービサー法第２条第３項で定義される株式会社）をいう。

２　本業

「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。

３　兼業

「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。

４　本人に通知

以下の事項の他は通則ガイドラインの例による。

債権回収会社は、本人に通知する場合には、原則として、書面（電磁的記録を含む。以下同じ。）によることとする。

５　本人の同意

以下の事項の他は通則ガイドラインの例による。

債権回収会社は、法第16条、第23条及び第24条に規定する本人の同意を得る場合には、原則として、書面によることとする。