イ　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

⑵　本人から開示の請求があった保有個人データの一部のみが同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。

⑶　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　理由の説明（法第31条関係）

債権回収会社は、法第31条に従い、法第27条第３項（保有個人データの利用目的の通知の求め）、法第28条第３項（開示の請求）、法第29条第３項（訂正等の請求）、法第30条第５項（利用停止等の請求又は第三者提供の停止の請求）の規定により、本人から求められ、又は請求さ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を通知する場合又はその措置と異なる措置を講ずる旨を通知する場合における当該通知は、原則として、書面によることとし、その理由を記載することとする。

また、当該通知に際し、本人に対しその理由を説明する場合には、措置を講じないこととし、又は異なる措置を講ずることとした判断の根拠及び根拠となる事実を示すこととする。

4　開示等の請求等に応じる手続（法第32条関係）

債権回収会社は、法第32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ることとする。

なお、施行令第11条第２号の代理人による「開示等の請求等」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。

第９　苦情処理に関する義務（法第35条関係）

以下の事項の他は通則ガイドラインの例による。

法第35条第２項に定める必要な体制の整備の例としては、通則ガイドライン３－６「個人情報の取扱いに関する苦情処理について」に掲げているもの以外に、苦情処理に当たる従業者への十分な教育・研修が考えられる。

第10　個人情報保護に関する宣言の制定

1　債権回収会社は、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。）を策定して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27条の保有個人データに関する事項、第32条の開示等の請求に応じる手続、第35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11　法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応

以下の事項の他は個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について（平成29年個人情報保護委員会告示第１号。以下「個人データ漏えい等対応告示」という。）の例による。

1　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、個人データ漏えい等対応告示に従った措置を講ずることとするほか、例えば次に掲げる措置を速やかに講ずることとする。

⑴　二次被害防止策の実施

債権回収会社は、個人データ漏えい等対応告示２．⑶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。

2　事業所管大臣等への報告

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、その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。

なお、債権回収会社が、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も併せて報告することとする。

3　債権回収会社は、個人情報の取扱いに関し格別の措置を講ずる必要性があることに鑑み、個人データ漏えい等対応告示３．⑵に規定する場合であっても、２に従って、法務大臣等に報告することとする。

第12　ガイドラインの見直し

個人情報の保護についての考え方は、社会情勢の変化、国民の認識の変化、技術の進歩、国際的動向等に応じて変わり得るものであり、本ガイドラインは、法の施行後の状況等諸環境の変化を踏まえて、必要に応じ見直しを行うものとする。

○個人情報保護委員会・経済産業省告示第１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、信用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、経済産業分野のうち信用分野における個人情報保護ガイドライン（平成十六年経済産業省告示第四百三十六号）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
経済産業大臣　世耕　弘成

信用分野における個人情報保護に関するガイドライン

目次

Ⅰ．目的等
Ⅱ．法令解釈指針・事例
１．定義等（法第２条関係）
２．与信事業者の義務等
⑴　個人情報の利用目的関係（法第15条～第16条関係）
①　利用目的の特定（法第15条関係）
②　利用目的による制限（法第16条関係）