3　協会員は、前二項の規定に基づき開示等の請求等に応じる手続を定めるに当たっては、当該手続が、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の請求等の受付方法等に応じて適切なものになるよう配慮するとともに、必要以上に煩雑な書類を書かせたり、請求等を受け付ける窓口を他の業務を行う拠点とは別にいたずらに不便な場所に限定したりする等、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。

4　協会員は、円滑に開示等の手続が行えるよう、本人に対し、開示等の請求等の対象となる当該本人が識別される保有個人データの特定に必要な事項（住所、ＩＤ、パスワード、会員番号等）の提示を求めることができる。なお、その際には、本人が容易かつ的確に開示等の請求等をすることができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報を提供するなど、本人の利便性を考慮しなければならない。

（解説）

⑴　「開示等の請求等」

保有個人データの利用目的の通知の求め、又は保有個人データの開示、訂正等、利用停止等若しくは第三者提供の停止の請求をいう。

⑵　「開示等の請求等の申出先」の具体例（第１項第⑴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

⑶　「開示等の請求等に際して提出すべき書面」（第１項第⑵号）

協会員は、本人が開示等の請求等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

⑷　「その他の開示等の請求等の方式」の具体例（第１項第⑵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。

㈱　開示等の請求等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」（第３項）可能性もあるので、代替手段を用意することが望ましい。

⑸　「本人確認方法」の具体例（第１項第⑶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。なお、確認の方法は、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の請求等の受付方法等に応じて、適切なものでなければならず、本人確認のために協会員が保有している個人データに比して必要以上に多くの情報を求めないようにするなど、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くてはならない。

事例１）本人の場合：運転免許証、健康保険の被保険者証、個人番号カード（マイナンバーカード）表面、旅券（パスポート）、在留カード、特別永住者証明、年金手帳、印鑑証明書と実印

事例２）代理人の場合：本人及び代理人について、運転免許証、健康保険の被保険者証、個人番号カード（マイナンバーカード）表面、旅券（パスポート）、在留カード、特別永住者証明、年金手帳等。このほか、代理人については、代理を示す旨の委任状（親権者が未成年者の法定代理人であることを示す場合は、本人及び代理人が共に記載され、その続柄が示された戸籍謄抄本、住民票の写し）

⑹　「保有個人データの特定に必要な事項」の具体例（第１項第⑸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。

⑺　「開示等の請求等に応じる回答方法」の具体例（第１項第⑹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

⑻　「代理人の本人確認方法」の具体例（第２項第⑴号）

上記⑸と同様の確認手続きを定めるものとする。

⑼　「代理人の代理権を確認する方法」の具体例（第２項第⑵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32条、施行令10条、11条、通則ガイドライン３－５－６、金融分野ガイドライン15条）

（手数料）

第24条　協会員は、第18条第２項の規定による利用目的の通知を求められたとき又は第19条第１項の規定による開示の請求を受けたときは、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。

（参照条文：保護法33条、通則ガイドライン３－５－７）

（協会員における苦情の処理）

第25条　協会員は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

2　協会員は、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及び苦情処理の手順を定めるほか、苦情処理に当たる役職員への十分な教育・研修等必要な体制の整備に努めなければならない。

（解説）

「体制の整備」（第２項）

消費者等本人との信頼関係を構築し事業活動に対する社会の信頼を確保するためには、「個人情報保護を推進する上での考え方や方針（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）」を策定し、それをホームページへの掲載又は店舗の見やすい場所への掲示等により公表し、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することや、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も重要である。

（参照条文：保護法35条、通則ガイドライン３－６、金融分野ガイドライン16条）

（漏えい事案等への対応）

第26条　協会員は、個人情報の漏えい事案等又は匿名加工情報の作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに保護法第36条第１項の規定により行った加工の方法に関する情報の漏えい事案（以下「個人情報等の漏えい事案等」という。）の事故が発生した場合には、監督当局等及び本協会に直ちに報告することとする。

2　協会員は、個人情報等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、当該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、個人情報等の漏えい事案等の事故が発生した場合には、当該漏えい事案等の対象となった本人に速やかに当該漏えい事案等の事実関係等の通知を行うこととする。