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受付方法」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など、十分かつ適切な確認手続を定めるものとする。なお、確認の方法としては、次のような事例が考えられるが、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。なお、代理人による来所や送付等の場合にあっては、確認書類として、本人及び代理人についての次の事例に示す書類等のほか、代理人について、代理権を与える旨の委任状（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。また、成年後見人が成年被後見人の法定代理人であることを示す場合は、登記事項証明書）が考えられる。

事例１）来所の場合：運転免許証、健康保険の資格確認書、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）オンラインの場合：あらかじめ本人が協会員に対して登録済みのＩＤとパスワード、公的個人認証による電子署名

事例３）電和の場合：あらかじめ本人が協会員に対して登録済みの登録情報（生年月日等）、コールバック

事例４）送付（郵送、ＦＡＸ等）の場合：運転免許証や健康保険の資格確認書等の公的証明書のコピーの送付を顧客等から受け、当該公的証明書のコピーに記載された顧客等の住所に宛てて文書を書留郵便により送付

⑹　「保有個人データ又は第三者提供記録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等」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37条、施行令12条、13条、通則ガイドライン３－８－７、金融分野ガイドライン18条）

（手数料）

第27条　協会員は、第21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22条第１項若しくは第３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、手数料の額を定め、これを徴収することができる。なお、当該手数料の額を定めた場合には、前条第１項に基づき、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。）に置いておかなければならない。

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38条、通則ガイドライン３－８－８）

（協会員における苦情の処理）

第28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40条、通則ガイドライン３－９、金融分野ガイドライン19条）

（個人情報保護宣言の策定）

第29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、協会員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方針の宣言

⑵　保護法第21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　保護法第32条における開示等の手続等、個人情報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、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。

⑴　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。

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　協会員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、協会員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。

⑷　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。