

1 3 指定信用情報機関関係

I. 指定信用情報機関の指定・監督に当たっての評価項目

I-1	経営管理等	2
I-1-1	経営管理	2
I-1-2	人的構成	2
I-2	業務の適切性	3
I-2-1	反社会的勢力による被害の防止	3
I-2-2	役員の兼職の制限	5
I-2-3	兼業の制限	5
I-2-4	信用情報提供等業務の委託	5
I-2-5	差別的取扱いの禁止	6
I-2-6	システムリスク管理	6
I-3	業務規程関係	8
I-3-1	信用情報提供契約の締結	8
I-3-2	信用情報の収集・提供及び他の指定信用情報機関との連携	8
I-3-2-1	システム対応	8
I-3-2-2	営業時間及び休日	8
I-3-2-3	収集・提供情報等の取扱い	8
I-3-3	信用情報の安全管理	9
I-3-4	信用情報の正確性	9
I-3-5	加入貸金業者の監督	10
I-3-6	業務委託	10
I-3-7	苦情処理	10
I-3-8	統計の作成・公表	10

II. 指定信用情報機関の監督に係る事務処理上の留意点

II-1	報告書等の提出	12
II-2	関係機関との連携	12
II-3	行政処分を行う際の留意点	12
II-3-1	行政処分の基準	12
II-3-2	行政手続法等との関係等	14
II-3-3	意見交換制度	14
II-3-4	不利益処分の公表に関する考え方	15
II-4	監督指針の準用	15

(別紙) 指定信用情報機関の間で提供する情報の内容

1.	個人信用情報	16
1-1	本人特定要件	16
1-2	契約内容等	17
2.	特定情報	17

I. 指定信用情報機関の指定・監督に当たっての評価項目

I-1 経営管理等

I-1-1 経営管理

指定信用情報機関としての持続可能性を確保し、経営の健全性の維持及びその一層の向上を図るためには、経営に対する規律付けが有効に機能し、適切な経営管理が行われることが重要である。

経営管理が有効に機能するためには、その組織の構成要素がそれぞれ本来求められる役割を果たしていることが前提となる。具体的には、取締役会、監査役会といった組織が経営をチェックできていること、内部監査部門が健全に機能していること等が重要である。

また、代表取締役、取締役、執行役、監査役及び全ての職階における職員が自らの役割を理解し、そのプロセスに十分関与することが必要となる。

経営管理態勢のモニタリングに当たっては、例えば、以下のような着眼点に基づき、その機能が適切に発揮されているかどうかを検証することとする。

① 代表取締役

法令等遵守を経営上の重要課題の一つとして位置付け、代表取締役が率先して法令等遵守態勢の構築に取り組んでいるか。

② 取締役及び取締役会

取締役は、業務執行にあたる代表取締役等の独断専行をけん制・抑止し、取締役会における業務執行の意思決定及び代表取締役の業務執行の監督に積極的に参加しているか。

③ 監査役又は監査役会

イ. 監査役又は監査役会は、その独立性が確保されているか。

ロ. 監査役又は監査役会は、独立の機関として取締役の職務執行を監査することにより、付与された広範な権限を適切に行使し、会計監査に加え業務監査を的確に実施し必要な措置を適時に講じているか。

④ 内部監査部門

内部監査部門は、被監査部門に対して十分けん制機能が働くよう独立する一方、被監査部門の業務状況等に関する重要な情報を適時収集する態勢・能力を有し、実効性ある内部監査が実施できる体制となっているか。

⑤ 外部監査の活用

イ. 外部監査が有効に活用されているか。

ロ. 外部監査が有効に機能しているかを定期的に検証するとともに、外部監査の結果等について適切な措置を講じているか。

I-1-2 人的構成

指定信用情報機関には、その業務の公益性に鑑みて、一定の人的要件が求められている（貸金業法（平成 18 年 12 月 20 日に公布された貸金業法（昭和 58 年法律第 32 号。以下「法」という。））第 41 条の 13 第 1 項第 7 号）。

例えば、同号にいう、「信用情報提供等業務を適正かつ確実に遂行することができる知識及び経験」としては、

① 貸金業法、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「個人情報保護法」という。）等の関係諸法令や本事務ガイドラインで示している経営管理の着眼点の内

容を理解し、実行するに足る知識・経験

② 信用情報提供等業務の健全かつ適切な運営に必要となるコンプライアンスに関する十分な知識・経験

③ その他指定信用情報機関の業務を適切に遂行することができる知識・経験があげられる。

I-2 業務の適切性

I-2-1 反社会的勢力による被害の防止

反社会的勢力を社会から排除していくことは、社会の秩序や安全を確保する上で極めて重要な課題であり、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みを推進していくことは、企業にとって社会的責任を果たす観点から必要かつ重要なことである。特に、公共性を有し、経済的に重要な機能を営む指定信用情報機関においては、指定信用情報機関自身や役職員のみならず、顧客等の様々なステークホルダーが被害を受けることを防止するため、反社会的勢力を社会から排除していくことが求められる。

もとより指定信用情報機関として業務の適切性を確保するためには、反社会的勢力に対して屈することなく法令等に則して対応することが不可欠であり、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）の趣旨を踏まえ、平素より、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備に取り組む必要がある。

特に、近時反社会勢力の資金獲得活動が巧妙化しており、関係企業を使い通常の経済取引を装って巧みに取引関係を構築し、後々トラブルとなる事柄も見られる。こうしたケースにおいては経営陣の断固たる対応、具体的な対応が必要である。

なお、従業員の安全が脅かされる等不測の事態が危惧されることを口実に問題解決に向けた具体的な取組みを遅らせることは、かえって指定信用情報機関や役職員自身等への最終的な被害を大きくし得ることに留意する必要がある。

（参考）「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」
（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）

① 反社会的勢力による被害を防止するための基本原則

- 組織としての対応
- 外部専門機関との連携
- 取引を含めた一切の関係遮断
- 有事における民事と刑事の法的対応
- 裏取引や資金提供の禁止

② 反社会的勢力のとらえ方

暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である「反社会的勢力」をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である（平成16年10月25日付警察庁次長通達「組織犯罪対策要綱」参照）。

反社会的勢力との関係を遮断するための態勢整備の検証については、個々の取引状況等を考慮しつつ、例えば以下のような点に留意することとする。

（1）反社会的勢力とは一切の関係をもたないよう、また、反社会的勢力であることを知らずに

関係を有してしまった場合には相手方が反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消できるよう、以下の点に留意した取組みを行うこととしているか。

- ① 反社会的勢力との取引を未然に防止するための適切な事前審査の実施や必要に応じて契約書や取引約款に暴力団排除条項を導入するなど、反社会的勢力が取引先となることを防止すること。
- ② 定期的に自社株の取引状況や株主の属性情報等を確認するなど、株主情報の管理を適切に行うこと。
- ③ いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には資金提供等を行わないこと。

(2) 反社会的勢力による不当要求が発生した場合の対応を総括する部署（以下「反社会的勢力対応部署」という。）を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理態勢が構築され、機能しているか。

特に、一元的な管理態勢の構築に当たっては、以下の点に十分留意しているか。

- ① 反社会的勢力による不当要求がなされた場合等に、当該情報を反社会的勢力対応部署へ報告・相談する体制となっているか。また、反社会的勢力対応部署において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援する体制となっているか。
- ② 反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報が一元的に管理・蓄積され、当該情報を集約したデータベースを構築する等の方法により、取引先の審査や当該指定信用情報機関における株主の属性判断等を行う際に活用する体制となっているか。
- ③ 反社会的勢力対応部署において対応マニュアルの整備や継続的な研修活動、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と平素から緊密な連携体制の構築が行われるなど、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みの実効性を確保する体制となっているか。特に、日常時より警察とのパイプを強化し、組織的な連絡体制と問題発生時の協力体制を構築することにより、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報する体制となっているか。

(3) 反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、担当者や担当部署だけに任せることなく経営陣が適切に関与し、組織として対応することとしているか。また、その際の対応は、以下の点に留意したものとなっているか。

- ① 反社会的勢力により不当要求がなされた旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して速やかに経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこと。
- ② 積極的に警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行うこと。特に、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報を行うこと。
- ③ あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うこと。

(4) 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や従業員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査することとしているか。

検査の指摘事項に対するフォローアップや、日常の監督事務を通じて把握された反社会的勢力との関係遮断態勢等の課題については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深

度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 41 条の 30 に基づき報告書を徴収することにより、指定信用情報機関における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、信用情報提供等業務の適正かつ確実な遂行の観点から重大な問題があると認められるときには、指定信用情報機関に対して、法第 41 条の 31 の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 41 条の 33 の規定に基づく厳正な処分について、必要な対応を検討するものとする。

(行政処分を行う際に留意する事項はⅡ－3による。)

I－2－2 役員の兼職の制限

指定信用情報機関の代表者及び常務に従事する役員が、貸金業者等の代表者等となった場合、指定信用情報機関の業務の適切性が確実に確保されないおそれがあることから、原則としてこうした兼職を禁止し、内閣総理大臣（金融庁長官）の認可を受けた場合のみ兼職を可能としている（法第 41 条の 15）。

この場合の「常務に従事する」とは、専務取締役、常務取締役という役職名としての「常務」を意味する訳ではなく、また、必ずしも「常勤」を意味するものでもないが、機関の内部からその業務執行全般の適正を監督するに足りると認められる程度にその職務に従事していることをいう。

I－2－3 兼業の制限

信用情報を取り扱う指定信用情報機関の透明性、中立性、公平性等を確保するとともに、他業の経営悪化により、信用情報提供等業務を継続できなくなる状態に陥ることを防止する必要があることから、信用情報提供等業務に付随する業務を除き、指定信用情報機関の兼業は、原則として禁止されているが、「指定信用情報機関が信用情報提供等業務を適正かつ確実に行うにつき支障を生ずるおそれがないと認められるもの」について、内閣総理大臣（金融庁長官）の承認を受けたときは、兼業が認められる（法第 41 条の 18）。

内閣総理大臣（金融庁長官）の兼業の承認は、個別具体的に判断されるものであるが、例えば、貸金業者以外の会員への信用情報の提供業務を行う場合であれば、金融分野における個人情報保護法に関するガイドライン（以下「保護法ガイドライン」という。）、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針（以下「実務指針」という。）の規定を踏まえ、指定信用情報機関の必要かつ適切な監督の下、当該会員において貸金業者の場合と同等の信用情報に係る安全管理措置が講じられていることなどが必要である。

I－2－4 信用情報提供等業務の委託

業務の効率化の観点から、内閣総理大臣（金融庁長官）の承認を受けて信用情報提供等業務の一部を委託することが可能とされており、当該承認に係る基準は、法施行規則第 30 条の 7 に定めている。更に指定信用情報機関から信用情報提供等業務の一部を受託した者は、指定信用情報機関の同意を得て更に他の者に当該受託した業務の一部を委託することができる。また、信用情報提供等業務の再委託を受けた者は、再委託を受けた信用情報提供等業務の一部を、委託を受けた者及び指定信用情報機関の同意を条件に、更に他の者に委託（再々委託）することができる（法第 41 条の 19）。いずれの場合も、受託した信用情報提供等業務の全てを再委託又は再々委託できるものではない。

I-2-5 差別的取扱いの禁止

指定信用情報機関は、貸金業者が信用情報提供契約の締結を希望する場合には、正当な理由なくこれを拒否してはならない（法第41条の21第1項）。また、特定の加入貸金業者に対し不当な差別的取扱いをしてはならない（法第41条の21第2項）。

契約締結を拒否する「正当な理由」がある場合としては、例えば、加入申請のあった貸金業者の審査時に信用情報の安全管理措置上の問題が認められた場合が考えられる。

また、加入貸金業者が法令又は指定信用情報機関の会員規程に違反した場合や、加入貸金業者のシステム対応が整っていない場合に、指定信用情報機関が会員資格の停止や除名等の処分を行うことは、原則として「不当な差別的取扱い」とはならない。

I-2-6 システムリスク管理

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウン又は誤作動等のシステムの不備等に伴い加入貸金業者や指定信用情報機関が損失を被るリスクや、コンピュータが不正に使用されることにより加入貸金業者や指定信用情報機関が損失を被るリスクをいう。

システムが安全かつ安定的に稼働することは指定信用情報機関に対する信頼性を確保するための大前提であり、システムリスク管理態勢の充実強化は極めて重要である。

指定信用情報機関のシステムリスク管理態勢の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

(1) システムリスクに対する認識等

システムリスクについて経営者をはじめ、役職員がその重要性を十分認識し、定期的なレビューを行うとともに、リスク管理の基本方針が策定されているか。

(2) システムリスク管理態勢

- ① 取締役会は、コンピュータシステムのネットワーク化の進展等により、リスクが顕在化した場合、その影響が連鎖し、広域化・深刻化する傾向にあるなど、経営に重大な影響を与える可能性があるということを十分踏まえ、リスク管理態勢を整備しているか。
- ② システムリスク管理の基本方針が定められているか。システムリスク管理の基本方針には、セキュリティポリシー（組織の情報資産を適切に保護するための基本方針）及び外部委託先に関する方針が含まれているか。
- ③ システムリスク管理態勢の整備に当たっては、その内容について客観的な水準が判定できるものを根拠としているか。
- ④ システムリスク管理態勢については、システム障害等の把握・分析、リスク管理の実施結果や技術進展等に応じて、不断に見直しを実施しているか。

(3) 安全対策

- ① 安全対策の基本方針が策定されているか。
- ② 定められた方針、基準及び手順に従って安全対策を適正に管理する安全管理者を設置しているか。安全管理者は、システム、データ、ネットワークの管理体制を統括しているか。
- ③ 加入貸金業者が占有管理する端末機やインターネット等を利用して、指定信用情報機関に対して、信用情報の提供又は提供の依頼を行う場合に、コンピュータシステムの事故防止対策、不正使用防止対策及び不正アクセス防止対策等が施されているか。
- ④ 災害等に備えた信用情報の安全対策（紙情報の電子化、電子化されたデータファイルやプ

ログラムのバックアップ等)は講じられているか。

- ⑤ コンピュータシステムセンター等の安全対策(バックアップセンターの配置、要員・通信回線確保等)は講じられているか。
- ⑥ ④及び⑤のバックアップ体制は、地理的集中を避けているか。

(4) システム監査

- ① 定期的にシステム監査を行っているか。
- ② 監査対象は、システムリスクに関する業務全体をカバーしているか。
- ③ システム監査の結果は、適切に経営者に報告されているか。

(5) 外部委託管理

- ① システムに係る外部委託業務について、リスク管理が適切に行われているか。特に外部委託先が複数の場合、管理業務が複雑化することから、より高度なリスク管理が求められることを十分認識した体制となっているか。
- ② システム関連事務を外部委託する場合についても、システムに係る外部委託に準じて、適切なリスク管理を行っているか。

(6) データ管理態勢

- ① データについて機密性等の確保のためデータ管理態勢を整備しているか。
- ② データ保護、データ不正使用防止及び不正プログラム防止策等について適切かつ十分な管理態勢を整備しているか。

(7) コンティンジェンシープラン

- ① コンティンジェンシープランが策定され、緊急時体制が構築されているか。
- ② コンティンジェンシープランの策定に当たっては、その内容について客観的な水準が判断できるものを根拠としているか。

(8) システム統合リスク

- ① 指定信用情報機関の役職員は、システム統合リスクについて十分認識し、リスク管理態勢を整備しているか。
- ② テスト体制を整備しているか。また、テスト計画は、客観的な基準が判断できるものを踏まえた、システム統合に伴う開発内容に適合したものとなっているか。
- ③ 業務を外部委託する場合であっても、委託者自らが主体的に関与する体制を構築しているか。
- ④ システム統合に係る重要事項の判断に際して、システム監査人による監査等の第三者機関による評価を活用しているか。
- ⑤ 不測の事態に対応するため、コンティンジェンシープラン等を整備しているか。

(9) 障害発生時の対応

- ① 加入貸金業者及び他の指定信用情報機関に対し、無用の混乱を生じさせないよう適切な措置を講じることとしているか。
- ② 障害が発生した場合、障害の内容・発生原因及び復旧見込等について公表するとともに、利用者からの問い合わせに的確に対応するため、必要に応じ、コールセンターの開設等を迅速に行うための態勢整備が講じられているか。また、障害の発生原因の究明、復旧までの影響調査、改善措置及び再発防止策等を的確に講じることとしているか。

I-3 業務規程関係

指定信用情報機関の業務規程の認可に当たっては、例えば、以下の点に留意する必要がある。

I-3-1 信用情報提供契約の締結

貸金業者との信用情報の提供を内容とする契約（以下「信用情報提供契約」という。）は、資金需要者等からの同意の取得、目的外使用の禁止、安全管理措置の実施など、貸金業法、個人情報保護法、実務指針その他関連法令等を遵守する内容となっていなければならない。

なお、信用情報提供契約の締結に当たっては、「差別的取扱いの禁止」（I-2-5）に留意する必要がある。

I-3-2 信用情報の収集・提供及び他の指定信用情報機関との連携

I-3-2-1 システム対応

指定信用情報機関は、信用情報提供等業務を適正かつ確実に実施するため、システム対応上、例えば、以下のような措置を講じる必要がある。

- (1) 「貸金業者向けの総合的な監督指針」Ⅱ-2-12(2)の規定を踏まえつつ、信用情報の収集・提供を適切に実施することが出来るようシステム上の態勢整備が図られていること。
- (2) 指定信用情報機関の間における情報の提供が円滑に行われるよう、所要のシステム対応が完了していること。
- (3) システム変更した場合には、事前のシステム運用に係るテストの実施など、十分な準備が行われていること。

I-3-2-2 営業時間及び休日

信用情報提供等業務を行う時間については、少なくとも8時から22時までを確保するものとする。

また、休日については、資金需要者や加入貸金業者に与える影響を十分に考慮しつつ、システムの維持・管理など信用情報提供等業務を適正かつ確実に実施するために必要な日数を設けるものとする。

I-3-2-3 収集・提供情報等の取扱い

指定信用情報機関が収集・提供する情報及び加入貸金業者からの依頼に基づき指定信用情報機関の間で提供する情報の取扱いは以下のとおりとする。

- (1) 信用情報提供等業務において、収集・提供する情報は、
 - ① 個人信用情報
 - ② 資金需要者等の借入金の返済能力に関する情報として、会員から収集する情報（①を除く。）
 - ③ 破産手続開始決定・失踪宣告、手形交換所の不渡情報・取引停止処分情報等の既に公に

されている客観的情報

- ④ 資金需要者等の本人の要請により登録する情報（本人確認書類等の紛失・盗難があった場合の申告など、会員の与信判断及び資金需要者等の保護に資する情報に限る。）
 - ⑤ 日本貸金業協会から提供される貸付自粛依頼（日本貸金業協会の「苦情処理及び相談対応に関する規則」に規定するものをいう。）に係る情報
- に限ることとする。

（注）②、③については、信用情報（資金需要者である顧客又は債務者の借入金の返済能力に関する情報）として取り扱うことについて、資金需要者等に対しても客観的かつ合理的に説明可能なものでなければならない。

- （2）加入貸金業者からの依頼に基づき指定信用情報機関の間で提供する情報には、①「個人信用情報」のほか、②の情報のうち「別紙」2. に規定する「特定情報」が含まれるものとする。

（注）特定情報は、同日内の借回り（短期間のうちに複数の金融機関から貸付けを受ける行為）の防止に資するため、指定信用情報機関の間で提供することとするものである。

- （3）複数の指定信用情報機関から加入貸金業者に対して提供される情報に重複した内容が含まれる場合には、当該重複内容を会員において認識し得るための措置を講じることとする。

（注）加入貸金業者が複数の指定信用情報機関に加入している場合には、同一の信用情報が複数の指定信用情報機関に提供される。このため、複数の指定信用情報機関に対して信用情報の照会が行われた場合、照会結果に重複した内容が含まれることがあり得る。

- （4）指定信用情報機関の提供情報が本人からの異議申し立てを受けて調査中の場合には、その旨を表示することとする。

I-3-3 信用情報の安全管理

法第41条の20第1項第3号の規定により定める信用情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の信用情報の安全管理については、個人情報保護法、保護法ガイドライン及び実務指針の規定を踏まえ、以下の措置を講じる必要がある。

- （1）安全管理について必要かつ適切な措置

- ① 保護法ガイドライン第10条の規定に基づく措置。
- ② 実務指針I及び別添1の規定に基づく措置。

- （2）役職員の監督について必要かつ適切な措置

- ③ 保護法ガイドライン第11条の規定に基づく措置。
- ④ 実務指針IIの規定に基づく措置。

（注）役職員等に係る秘密保持義務（法41条の16）に留意する必要がある。

I-3-4 信用情報の正確性

信用情報の正確性の確保については、少なくとも、以下の点に留意する必要がある。

- （1）加入貸金業者から提供された信用情報を正確かつ最新の内容に保つための態勢が整備され

ているか。

(2) 加入貸金業者から提供された本人特定情報に変更が生じた場合であっても、指定信用情報機関において、適切に名寄せを行うための措置が講じられているか。

(3) 個人情報保護法第 26 条の規定に基づく訂正等を適正かつ確実にを行うための態勢が整備されているか。

I-3-5 加入貸金業者の監督

指定信用情報機関は、信用情報提供契約の締結を希望する貸金業者の審査時に、特に、信用情報の安全管理措置について、厳格なチェックを行うとともに、加入後においては、加入貸金業者が指定信用情報機関から提供を受けた信用情報を資金需要者等の返済能力調査以外の目的で使用しないよう、加入貸金業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない（法第 41 条の 23）。

例えば、実務指針（別添 3）の規定に基づき、加入貸金業者に対して、厳正な入会審査や入会後の適切かつ継続的なモニタリングの実施のほか、個人信用情報の不適正な使用に対する処分の実施などの措置を講じる必要がある。

（注）途上与信を行うために取得した個人信用情報を勧誘目的に利用した場合や個人信用情報を内部データベースに取り込み当該内部データベースを勧誘に利用した場合であっても、返済能力の調査以外の目的使用に該当することに留意する必要がある。

I-3-6 業務委託

指定信用情報機関が信用情報提供等業務の一部を他の者に委託する場合には、その委託した業務の適正かつ確実な遂行を確保するための措置（法第 41 条の 20 第 1 項第 8 号）として、例えば、業務委託先の監督や二段階以上の委託が行われた際の再委託先業者に対する監督など、保護法ガイドライン第 12 条や実務指針Ⅲの規定に基づく措置を講じる必要がある。

I-3-7 苦情処理

指定信用情報機関は、個人情報保護法第 31 条や保護法ガイドライン第 21 条の規定に基づき、信用情報の取扱いに関する苦情を受けたときは、その内容について調査し、合理的な期間内に適切かつ迅速な処理を行うよう努める必要がある。

また、苦情処理手順の策定、苦情受付窓口の設置、苦情処理に当たる従業員への十分な教育・研修等、苦情処理を適切かつ迅速に行うために必要な体制の整備に努める必要がある。

I-3-8 統計の作成・公表

指定信用情報機関の公的な役割に鑑み、指定信用情報機関は、信用情報提供等業務に関連する統計を定期的に作成の上、公表するものとする。

指定信用情報機関が作成する統計の内容については、例えば、以下の項目が考えられる。

- ① 総登録情報量（件数、人数）
- ② 残高有り件数・人数

- ③ 登録残高の合計額
- ④ 一人当たりの残高有り件数、一契約当たりの残高
- ⑤ 異動情報（遅延の有無を含む）件数・人数
- ⑥ 照会件数
- ⑦ 残高がある者の借入件数毎の登録状況（登録人数（名寄せベース）、件数、残高）
- ⑧ 総量規制の除外・例外（区分毎）の該当件数（貸金業法の完全施行以降）
- ⑨ 苦情の件数、内容
- ⑩ 加入貸金業者数

II. 指定信用情報機関の監督に係る事務処理上の留意点

II-1 報告書等の提出

(1) 指定信用情報機関に対して、法第 41 条の 29 の規定に基づき、毎事業年度終了後、3 か月以内に業務及び財産に関する報告書を徴収するものとする。

また、法第 41 条の 27 の規定に基づき、指定申請書記載事項（法第 41 条の 14 第 1 項第 1 号から第 3 号）に変更があった場合には、その旨を届け出させることとする。

(2) なお、監督上の見地から、指定信用情報機関は、法第 41 条の 27、41 条の 28、施行規則第 30 条の 10 に規定する届出は、30 日以内に提出するものとする。

(3) 上記の報告書及び届出の提出先は、監督局総務課金融会社室とする。

II-2 関係機関との連携

金融会社室は、指定信用情報機関からの届出を受けた場合には、必要に応じて、関係機関へ連絡を行うこととする。

II-3 行政処分を行う際の留意点

II-3-1 行政処分の基準

監督部局が行う主要な不利益処分（行政手続法第 2 条第 4 号にいう不利益処分をいう。以下同じ。）としては、①法第 41 条の 31 に基づく業務改善命令、②法第 41 条の 32 に基づく業務の全部又は一部の休廃止、③法第 41 条の 33 に基づく指定の取消し、業務の停止命令、役員の解任命令、④法第 41 条の 34 に基づく信用情報提供等業務移転命令があるが、これらの発動に関する基本的な事務の流れを例示すれば、以下のとおりである。

(1) 法第 41 条の 30 に基づく報告徴収命令

オンサイトの立入検査や、モニタリング（ヒアリングなど）を通じて、法令等遵守態勢、経営管理態勢等に問題があると認められる場合においては、法第 41 条の 30 に基づき、当該事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項について、報告を求めることとする。

(2) 法第 41 条の 30 に基づき報告された改善・対応策のフォローアップ

上記報告を検証した結果、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が発生しておらず、かつ、指定信用情報機関の自主的な改善への取組みを求めることが可能な場合においては、任意のヒアリング等を通じて上記（1）において報告された改善・対応策のフォローアップを行うこととする。

(3) 業務改善命令、指定の取消し、業務の全部又は一部の停止命令、役員の解任命令

検査結果やモニタリング等への対応として、報告内容（追加報告を含む。）を検証した結果、信用情報提供等業務の適正かつ確実な遂行を確保することに関し重大な問題が認められる場合等においては、以下①から③に掲げる要素を勘案するとともに、他に考慮すべき要素がないかどうかを吟味した上で、

- ・ 改善に向けた取組みを指定信用情報機関の自主性に委ねることが適切かどうか、
 - ・ 改善に相当の取組みを要し、一定期間業務改善に専念・集中させる必要があるか、
 - ・ 業務を継続させることが適切かどうか、
- 等の点について検討を行い、最終的な行政処分の内容を決定することとする。

① 当該行為の重大性・悪質性

イ. 公益侵害の程度

指定信用情報機関が、指定信用情報機関制度に対する信頼性を大きく損なうなど公益を著しく侵害していないか。

ロ. 被害の程度

広範囲にわたって多数の被害を受けたかどうか。個々が受けた被害がどの程度深刻か。

ハ. 行為自体の悪質性

例えば、多数の苦情を受けているにもかかわらず、引き続き、違法な業務を続けるなど、指定信用情報機関の行為が悪質であったか。

ニ. 当該行為が行われた期間や反復性

当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のもだったのか。反復・継続して行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。

ホ. 故意性の有無

当該行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失によるものか。

ヘ. 組織性の有無

当該行為が現場の営業担当者個人の判断で行われたものか、あるいは管理者も関わっていたのか。更に経営陣の関与があったのか。

ト. 隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組織的なものであったか。

チ. 反社会的勢力との関与の有無

反社会的勢力との関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。

② 当該行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

イ. 経営陣の法令等遵守に関する認識や取組みは十分か。

ロ. 内部監査部門の体勢は十分か、また適切に機能しているか。

ハ. 業務担当者の法令等遵守に関する認識は十分か、また、社内教育が十分になされているか。

③ 軽減事由

以上①及び②の他に、行政による対応に先行して、指定信用情報機関が自主的に信用情報提供等業務の適正かつ確実な遂行のために所要の対応に取り組んでいる等、といった軽減事由があるか。

(4) 標準処理期間

法第41条の20第4項、法第41条の31、法第41条の33及び法第41条の34に基づき監督上の処分を命ずる場合には、(上記(1)の法第41条の30に基づく報告徴収を行った場合は、当該報告書を受理したときから、)原則として概ね1か月以内を目途に行うものとする。

る。

(注1) 「報告書を受理したとき」の判断においては、以下の点に留意する。

イ. 複数回にわたって、法第41条の30に基づき報告を求める場合(直近の報告書を受理したときから上記の期間内に報告を求める場合に限る。)には、最後の報告書を受理したときを指すものとする。

ロ. 提出された報告書に関し、資料の訂正、追加提出等(軽微なものは除く。)を求める場合には、当該資料の訂正、追加提出等が行われたときを指すものとする。

(注2) 弁明・聴聞等に要する期間は、標準処理期間には含まれない。

(注3) 標準処理期間は、処分を検討する基礎となる情報ごとに適用する。

(5) 法第41条の34第1項に基づく業務移転命令

指定信用情報機関について、法第41条の34第1項各号に掲げる事由に該当することが判明した際には、円滑な業務の移転に配慮しつつ、速やかに業務移転命令を発出するものとする。

II-3-2 行政手続法等との関係等

(1) 行政手続法との関係

業務改善命令・業務停止命令の発出又は指定の取消し等の不利益処分を行おうとする場合には、行政手続法に基づく聴聞又は弁明の機会の付与の手続きを適切に実施すること。

また、いずれの場合においても、同法第14条に基づき、原則として、処分の理由を示さなければならないことに留意する。

(2) 行政不服審査法との関係

報告徴収命令、業務改善命令若しくは業務停止命令の発出又は指定を取り消す処分等を行うようとする場合には、行政不服審査法(昭和37年法律第160号)第5条に基づく審査請求ができる旨を書面で教示しなければならないことに留意する。

(3) 行政事件訴訟法との関係

報告徴収命令、業務改善命令若しくは業務停止命令の発出又は指定を取り消す処分等を行うようとする場合には、行政事件訴訟法(昭和37年法律第139号)第8条に基づく処分の取消しの訴えを提起することができる旨を書面で教示しなければならないことに留意する。

II-3-3 意見交換制度

不利益処分が行われる場合、行政手続法に基づく聴聞又は弁明の機会の付与の手続きとは別に、指定信用情報機関からの求めに応じ、監督当局と指定信用情報機関との間で、複数のレベルにおける意見交換を行うことで、行おうとする処分の原因となる事実及びその重大性等についての認識の共有を図ることが有益である。

法第41条の30に基づく報告徴収に係るヒアリング等の過程において、自社に対して不利益処分が行われる可能性が高いと認識した指定信用情報機関から、監督当局の幹部と当該指定信用情報機関の幹部との間の意見交換の機会の設定を求められた場合(注)であって、監督当局が当該指定信用情報機関に対して聴聞又は弁明の機会の付与を伴う不利益処分を行おうとするときは、緊急に処分する必要がある場合を除き、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行う前に、行おうとする不利益処分の原因となる事実及びその重大性等についての意見交換の機

会を設けることとする。

(注) 指定信用情報機関からの意見交換の機会の設定の求めは、監督当局が当該不利益処分の原因となる事実についての法第 41 条の 30 に基づく報告書を受理したときから、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行うまでの間になされるものに限る。

Ⅱ－3－4 不利益処分の公表に関する考え方

上記行政処分のうち、指定の取消し処分・信用情報提供等業務移転命令を行ったときは、法第 41 条の 33 第 2 項及び法第 41 条の 34 第 2 項に基づき、官報に公示しなければならないことに留意する。

Ⅱ－4 監督指針の準用

指定信用情報機関に関して、「貸金業者向けの総合的な監督指針」のⅢ－2（法令解釈等外部からの照会への対応）、Ⅲ－4（行政指導等を行う際の留意点等）を準用する。

(別紙) 指定信用情報機関の間で提供する情報の内容

指定信用情報機関の間で提供する情報は、以下のとおりとする。

1. 個人信用情報

個人信用情報については、法第 41 条の 24 第 1 項の規定に基づき、指定信用情報機関間の提供義務が課せられている。

1-1 本人特定要件（法第 41 条の 35 第 1 項第 1 号）

①【氏名（ふりがなを付す。）】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 1 号）

- ・漢字氏名とふりがな（カタカナ）とする。
- ・漢字のない外国人については、アルファベットを使用する。

②【住所】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 2 号）

- ・漢字及びカナの 2 項目及び郵便番号とする。

③【生年月日】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 3 号）

- ・元号を使用する。

④【電話番号】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 4 号）

- ・自宅電話番号及び連絡先番号とする。

⑤【勤務先の商号又は名称】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 5 号）

- ・漢字又はカタカナのうち 1 項目とする。

⑥【運転免許証の番号】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 6 号）

- ・顧客が運転免許証の交付を受けている場合に限る。

⑦【本人確認書類に記載されている本人を特定するに足りる記号番号】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 7 号）

- ・加入貸金業者が施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 7 号に規定する本人確認書類の提示を受ける方法により本人確認を行った場合の当該本人確認書類に記載されている本人を特定するに足りる記号番号とする。

⑧【配偶者貸付け（※）】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 8 号）

- ・施行規則第 10 条の 23 第 1 項第 6 号に規定する配偶者貸付けを締結している場合には、個人顧客本人に加え、配偶者に係る上記①～⑦の情報も提供する。
- ・提供フォーマットにおける配偶者の欄は一つとする。

1-2 契約内容等

①【契約年月日】（法第41条の35第1項第2号）

- ・元号を使用する。

②【貸付けの金額】（法第41条の35第1項第3号）

- ・表記は、円単位とする。

③【貸付けの残高】（施行規則第30条の13第2項第1号）

- ・貸付けの残高は、「利息」を含まず「元本」のみとする。
- ・表記は、円単位とする。

④【元本又は利息の支払の遅延の有無】（施行規則第30条の13第2項第2号）

- ・遅延の定義は、各指定信用情報機関において客観的に定めるものとする。
- ・有無については、元本と利息の区分を設ける。

⑤【総量規制の除外・例外（※）】（施行規則第30条の13第2項第3号）

- ・総量規制の除外貸付け（施行規則第10条の21第1項各号に規定する貸付け）・例外貸付け（施行規則第10条の23第1項各号に規定する貸付け）となる項目について、施行規則に定める各号ごとに区分して提供する。

2. 特定情報

個人信用情報には該当しないが、個人顧客から同意を取得した上で次の情報について指定信用情報機関の間で提供するものとする。

【照会状況】

- ・新規貸付審査に係る会員からの信用情報の照会状況（配偶者貸付けを行っている場合は、本人及び配偶者に係る照会状況）をいう。
- ・項目は、「カナ氏名」、「生年月日」、「電話番号（2項目）」、「照会時間（日・時・分は必須）」、「照会対象区分（本人／配偶者）（※）」、「例外・除外区分（※）」とする。
- ・期間は、会員から照会のあった当日分のみとする。

（注）上記のうち（※）については、貸金業法の完全施行日以降に提供する情報