

**金融分野における認定個人情報
保護団体についての指針（案）**

金 融 庁

第1条 目的（基本方針関連）

この指針は、「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「令」という。）及び「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定。以下「基本方針」という。）を踏まえ、金融庁が所管する分野及び法第49条第1項により指定を受けた分野（以下「金融分野」という。）における認定個人情報保護団体に係る認定、認定の取り消しその他の必要な事項を定めることにより、認定個人情報保護団体の仕組みが十分に活用されることに資するために定めるものである。

【「個人情報の保護に関する基本方針」関連規定】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

(2) 認定個人情報保護団体に関する事項

① 各省庁における認定の促進

認定個人情報保護団体は、苦情処理において、個人情報取扱事業者自身による取組を補完し、問題の自主的、実地的な解決を図るとともに、各事業等分野におけるガイドライン等の策定等を通じて事業者の個人情報保護の取組を支援する等、民間部門における主体的な取組に、きわめて重要な役割が期待されており、その仕組みが十分に活用されることが必要である。

このため、各省庁においては、事業者団体等に対し情報の提供、助言等の支援をするとともに、事業者団体等の求めに応じて相談に応じることにより、認定個人情報保護団体の認定を促進するものとする。

第2条 定義（法第43条関連）

- 1 「認定個人情報保護団体」とは、法第37条に基づき、内閣総理大臣の認定を受けた法人（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む）をいう。
- 2 「個人情報保護指針」とは、認定個人情報保護団体が法第43条に基づき作成する指針であり、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保のために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事項に関し、法の規定の趣旨に沿った内容を規定したものをいう。
- 3 「対象事業者向けに対する情報の提供に係る書類」とは、認定個人情報保護団体が、法第37条第1項第2号に基づいて対象事業者に対して行う情報提供の実施計画をいう。
- 4 「個人データの安全管理に係る基本方針・取扱規程等」とは、「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」（平成17年1月金融庁告示第1号。以下「実務指針」という。）の「I（1）個人データの安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備」に基づき策定したものをいう。
- 5 この指針において使用する用語は、上記等に特段の定めがある場合を除くほか、法において使用する用語の例による。

【「個人情報の保護に関する法律」関連規定】

（個人情報保護指針）

- 第四十三条 認定個人情報保護団体は、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保のために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事項に関し、この法律の規定の趣旨に沿った指針（以下「個人情報保護指針」という。）を作成し、公表するよう努めなければならない。
- 2 認定個人情報保護団体は、前項の規定により個人情報保護指針を公表したときは、対象事業者に対し、当該個人情報保護指針を遵守させるため必要な指導、勧告その他の措置をとるよう努めなければならない。

第3条 認定個人情報保護団体の認定の申請方法（令第9条関連）

金融分野における個人情報取扱事業者（以下、「個人情報取扱事業者」という。）の個人情報の適正な取扱いの確保を目的として法第37条第1項各号の掲げる業務を行おうとする法人（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。以下同じ。）による同条第2項の申請は、別紙様式第1号による申請書を金融庁長官を経由して内閣総理大臣に提出してしなければならない。

【「個人情報の保護に関する法律施行令」関連規定】

（認定個人情報保護団体の認定の申請）

第九条 法第三十七条第二項の規定による申請は、次に掲げる事項を記載した申請書を主務大臣に提出してしなければならない。

- 一 名称及び住所並びに代表者又は管理人の氏名
 - 二 認定の申請に係る業務を行おうとする事務所の所在地
 - 三 認定の申請に係る業務の概要
- 2 前項の申請書には、次に掲げる書類を添付しなければならない。
- 一 定款、寄附行為その他の基本約款
 - 二 認定を受けようとする者が法第三十八条各号の規定に該当しないことを誓約する書面
 - 三 認定の申請に係る業務の実施の方法を記載した書類
 - 四 認定の申請に係る業務を適正かつ確実に行うに足りる知識及び能力を有することを明らかにする書類
 - 五 最近の事業年度における事業報告書、貸借対照表、収支決算書、財産目録その他の経理的基礎を有することを明らかにする書類（申請の日の属する事業年度に設立された法人にあっては、その設立時における財産目録）
 - 六 役員の名、住所及び略歴を記載した書類
 - 七 対象事業者の氏名又は名称を記載した書類及び当該対象事業者が認定を受けようとする者の構成員であること又は認定の申請に係る業務の対象となることについて同意した者であることを証する書類
 - 八 認定の申請に係る業務以外の業務を行っている場合は、その業務の種類及び概要を記載した書類
 - 九 その他参考となる事項を記載した書類
- 3 認定個人情報保護団体は、第一項第一号若しくは第二号に掲げる事項又は前項第二号から第四号まで、第六号若しくは第八号に掲げる書類に記載した事項に変更があったときは、遅滞なく、その旨（同項第三号に掲げる書類に記載した事項に変更があったときは、その理由を含む。）を記載した届出書を主務大臣に提出しなければならない。

第4条 業務の実施の方法に関する書類（法第37条、法第43条）

- 1 令第9条第2項第3号の「認定の申請に係る業務の実施の方法を記載した書類」は、次に掲げるものでなければならない。
 - 一 法第37条第1項第1号に規定する苦情の処理に係る規則
 - 二 法第37条第1項第2号に規定する対象事業者に対する情報の提供に係る書類
 - 三 法第37条第1項第3号に規定する業務についての実施の方法を記載した書類
 - 四 法第43条第1項に規定する個人情報保護指針を作成している場合にあっては当該指針、作成していない場合にあっては作成の見通しについて記載した書類
 - 五 個人データの安全管理に係る基本方針・取扱規程等
- 2 前項第1号に定める「苦情の処理に係る規則」には、次に掲げる事項が定められていなければならない。
 - 一 苦情処理の目的
 - 二 苦情処理の実施体制
 - 三 苦情処理組織の責務
 - 四 苦情処理結果等の記録及び保存並びに集計結果の公表に関する事項（苦情処理結果の記録及び集計結果の公表の様式は、別紙様式第2号に準じて作成するものでなければならない。）
 - 五 人材育成のための研修に関する事項
 - 六 取り扱う苦情の範囲
 - 七 苦情処理に関する費用分担に関する事項
 - 八 苦情処理の受付窓口に関する事項
 - 九 苦情処理に係る手続きに関する事項

【「個人情報の保護に関する法律」関連規定】

（認定）

- 第三十七条 個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的として次に掲げる業務を行おうとする法人（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。次条第三号ロにおいて同じ。）は、主務大臣の認定を受けることができる。
- 一 業務の対象となる個人情報取扱事業者（以下「対象事業者」という。）の個人情報の取扱いに関する第四十二条の規定による苦情の処理
 - 二 個人情報の適正な取扱いの確保に寄与する事項についての対象事業者に対する情報の提供
 - 三 前二号に掲げるもののほか、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な業務
- 2 前項の認定を受けようとする者は、政令で定めるところにより、主務大臣に申請しなければならない。
- 3 主務大臣は、第一項の認定をしたときは、その旨を公示しなければならない。

（個人情報保護指針）

- 第四十三条 認定個人情報保護団体は、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保の

ために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事項に関し、この法律の規定の趣旨に沿った指針（以下「個人情報保護指針」という。）を作成し、公表するよう努めなければならない。

- 2 認定個人情報保護団体は、前項の規定により個人情報保護指針を公表したときは、対象事業者に対し、当該個人情報保護指針を遵守させるため必要な指導、勧告その他の措置をとるよう努めなければならない。

【「個人情報の保護に関する基本方針」関連規定】

- 2 国が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する事項
 - (2) 政府全体としての制度の統一的な運用を図るための指針
 - ⑤ 法の施行の状況の内閣府への報告と公表

関係行政機関は、法第53条第1項の規定に基づき、毎年度の法の施行状況として、法第4章に基づく報告の徴収、助言等の規定の実施の状況のほか、事業等分野におけるガイドライン等の策定及び実施の状況、認定個人情報保護団体における苦情の処理等の取組状況等について内閣府に報告するものとする。

内閣府は、関係行政機関からの報告を取りまとめ、その概要を公表するとともに、国民生活審議会に報告するものとする。

第5条 個人情報保護指針（法第43条）

1 前条第1項第4号に定める「個人情報保護指針」は、次の各号の要件を全て満たさなければならない。

- 一 対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保のために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事項を規定し、その内容が法の規定の趣旨に沿ったものであること
- 二 金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成16年12月金融庁告示第67号。以下「ガイドライン」という。）に準拠していること
- 三 実務指針に準拠していること又は別途実務指針に準拠した指針を定めていること

2 対象事業者が複数の業種において業を営み、主とする業種以外において個人情報を取扱う場合には、当該対象事業者は、当該個人情報の取扱いを行う業種における認定個人情報保護団体の指針と整合性を確保し、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事務を行うこととする。

【「個人情報の保護に関する法律」関連規定】

（個人情報保護指針）

第四十三条 認定個人情報保護団体は、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保のために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事項に関し、この法律の規定の趣旨に沿った指針（以下「個人情報保護指針」という。）を作成し、公表するよう努めなければならない。

2 認定個人情報保護団体は、前項の規定により個人情報保護指針を公表したときは、対象事業者に対し、当該個人情報保護指針を遵守させるため必要な指導、勧告その他の措置をとるよう努めなければならない。

第6条 業務の適正かつ確実な実施のための知識及び能力を明らかにする書類（法第39条）

令第9条第2項第4号に掲げる「認定の申請に係る業務を適正かつ確実に行うに足りる知識及び能力を有することを明らかにする書類」は、次に掲げるものでなければならない。

- 一 苦情処理及び対象事業者に対する情報提供を行うための組織が存在することを明らかにする書類
- 二 苦情処理及び対象事業者に対する情報提供を行うために必要かつ適切な人員等を整備していることを明らかにする書類
- 三 苦情処理について公正な第三者の意見を踏まえることができる体制を整備していることを明らかにする書類

【「個人情報の保護に関する法律」関連規定】

（認定の基準）

第三十九条 主務大臣は、第三十七条第一項の認定の申請が次の各号のいずれにも適合していると認めるときでなければ、その認定をしてはならない。

- 一 第三十七条第一項各号に掲げる業務を適正かつ確実に行うに必要な業務の実施の方法が定められているものであること。
- 二 第三十七条第一項各号に掲げる業務を適正かつ確実に行うに足りる知識及び能力並びに経理的基礎を有するものであること。
- 三 第三十七条第一項各号に掲げる業務以外の業務を行っている場合には、その業務を行うことによって同項各号に掲げる業務が不公正になるおそれがないものであること。

【「個人情報の保護に関する基本方針」関連規定】

7 個人情報の取扱いに関する苦情の円滑な処理に関する事項

(2) 認定個人情報保護団体の取組のあり方

認定個人情報保護団体の苦情処理は、各事業者が行う取組を補完し、国民の利益を効率的・効果的に実現する重要な役割が期待される。

このため、認定個人情報保護団体は、個人情報の主体である本人からの様々な苦情に簡易・迅速に対応し、公正な第三者としての立場から国民の期待に応えられるよう、人材の養成・確保を含む体制を整備することが求められる。

第7条 経理的基礎を証する書類（法第39条）

令第9条第2項第5号に掲げる「事業報告書、貸借対照表、収支決算書、財産目録その他の経理的基礎を有することを明らかにする書類」は、次に掲げる事項が明らかになるものでなければならない。

- 一 認定に係る業務を相当な期間維持することが可能な程度に経営状態が良好であること
- 二 債務超過の状態にないこと

【「個人情報保護に関する法律」関連規定】

（認定の基準）

第三十九条 主務大臣は、第三十七条第一項の認定の申請が次の各号のいずれにも適合していると認めるときでなければ、その認定をしてはならない。

- 一 第三十七条第一項各号に掲げる業務を適正かつ確実にを行うに必要な業務の実施の方法が定められているものであること。
- 二 第三十七条第一項各号に掲げる業務を適正かつ確実にを行うに足りる知識及び能力並びに経理的基礎を有するものであること。
- 三 第三十七条第一項各号に掲げる業務以外の業務を行っている場合には、その業務を行うことによって同項各号に掲げる業務が不公正になるおそれがないものであること。

第8条 重要事項の変更の届出（令第9条第3項関連）

- 1 認定個人情報保護団体は、令第9条第1項第1号若しくは第2号に掲げる事項又は同条第2項第2号から第4号まで、第6号若しくは第8号に掲げる書類に記載した事項に変更があったときは、遅滞なく、別紙様式第3号による重要事項変更届出書を金融庁長官を経由して内閣総理大臣に提出しなければならない。
- 2 前項の重要事項変更届書には、変更後の書類（令第9条第2項第2号から第4号まで、第6号又は第8号に掲げるものに限る。）を添付しなければならない。

【「個人情報の保護に関する法律施行令」関連規定】

（認定個人情報保護団体の認定の申請）

第九条 法第三十七条第二項の規定による申請は、次に掲げる事項を記載した申請書を主務大臣に提出してしなければならない。

- 一 名称及び住所並びに代表者又は管理人の氏名
 - 二 認定の申請に係る業務を行おうとする事務所の所在地
 - 三 認定の申請に係る業務の概要
- 2 前項の申請書には、次に掲げる書類を添付しなければならない。
- 一 定款、寄附行為その他の基本約款
 - 二 認定を受けようとする者が法第三十八条各号の規定に該当しないことを誓約する書面
 - 三 認定の申請に係る業務の実施の方法を記載した書類
 - 四 認定の申請に係る業務を適正かつ確実にを行うに足る知識及び能力を有することを明らかにする書類
 - 五 最近の事業年度における事業報告書、貸借対照表、収支決算書、財産目録その他の経理的基礎を有することを明らかにする書類（申請の日の属する事業年度に設立された法人にあっては、その設立時における財産目録）
 - 六 役員の氏名、住所及び略歴を記載した書類
 - 七 対象事業者の氏名又は名称を記載した書類及び当該対象事業者が認定を受けようとする者の構成員であること又は認定の申請に係る業務の対象となることについて同意した者であることを証する書類
 - 八 認定の申請に係る業務以外の業務を行っている場合は、その業務の種類及び概要を記載した書類
 - 九 その他参考となる事項を記載した書類
- 3 認定個人情報保護団体は、第一項第一号若しくは第二号に掲げる事項又は前項第二号から第四号まで、第六号若しくは第八号に掲げる書類に記載した事項に変更があったときは、遅滞なく、その旨（同項第三号に掲げる書類に記載した事項に変更があったときは、その理由を含む。）を記載した届出書を主務大臣に提出しなければならない。

第9条 苦情の処理（法第42条関連）

対象事業者が複数の業種において業を営み、主とする業種以外において苦情を受けた場合には、当該対象事業者は、当該苦情が発生した業における認定個人情報保護団体の苦情処理と整合性のある対応を行うこととする。

【「個人情報の保護に関する法律」関連規定】

（苦情の処理）

- 第四十二条 認定個人情報保護団体は、本人等から対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該対象事業者に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な解決を求めなければならない。
- 2 認定個人情報保護団体は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該対象事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。
 - 3 対象事業者は、認定個人情報保護団体から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

第 10 条 廃止の届出（法第 40 条、令第 10 条関連）

認定個人情報保護団体は、認定業務を廃止しようとするときは、廃止しようとする日の三月前までに、別紙様式第 4 号による業務廃止届出書を金融庁長官を経由して内閣総理大臣に提出しなければならない。

【「個人情報の保護に関する法律」関連規定】

（廃止の届出）

第四十条 第三十七条第一項の認定を受けた者（以下「認定個人情報保護団体」という。）は、その認定に係る業務（以下「認定業務」という。）を廃止しようとするときは、政令で定めるところにより、あらかじめ、その旨を主務大臣に届け出なければならない。

2 主務大臣は、前項の規定による届出があったときは、その旨を公示しなければならない。

【「個人情報の保護に関する法律施行令」関連規定】

（認定業務の廃止の届出）

第十条 認定個人情報保護団体は、認定業務を廃止しようとするときは、廃止しようとする日の三月前までに、次に掲げる事項を記載した届出書を主務大臣に提出しなければならない。

- 一 名称及び住所並びに代表者又は管理人の氏名
- 二 法第四十二条第一項 の申出の受付を終了しようとする日
- 三 認定業務を廃止しようとする日
- 四 認定業務を廃止する理由

附則

この指針は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。

(別紙様式第1号)

〇〇〇〇年〇月〇日

内閣総理大臣 〇〇〇〇 殿
(金融庁長官経由)

名 称 〇〇〇〇
代表者名 〇〇〇〇 印

認定個人情報保護団体に係る認定申請書

認定個人情報保護団体に係る業務を行いたく、個人情報の保護に関する法律第37条第1項の規定に基づき、認定個人情報保護団体の認定の申請をいたします。

添付書類

1. 認定を受けようとする者の概要(別紙1)
2. 定款、寄付行為その他の基本約款
3. 認定を受けようとする者が法第38条各号の規定に該当しないことを誓約する書面(別紙2)
4. 認定の申請に係る業務の実施方法を記載した書類
5. 認定の申請に係る業務を適正かつ確実に行うに足りる知識及び能力を有することを明らかにする書類
6. 最近の事業年度における事業報告書、貸借対照表、収支決算書、財産目録書その他の経理的基礎を有することを明らかにする書類(申請の日の属する事業年度に設立された法人にあっては、その設立時における財産目録)
7. 役員の氏名、住所及び略歴を記載した書類
8. 対象事業者の氏名又は名称を記載した書類及び当該対象事業者が認定を受けようとする者の構成員であること又は認定の申請に係る業務の対象となることに同意した者であることを証する書類
9. 認定の申請に係る業務以外の業務を行っている場合の、その業務の種類及び概要を記載した書類
10. その他参考となる事項を記載した書類

(別紙 1)

認定を受けようとする者の概要

名 称	
住 所	〒〇〇〇-〇〇〇〇
代表者又は管理人の氏名	
認定の申請に係る業務を行おうとする事務所の所在地	
認定の申請に係る業務の概要	<ol style="list-style-type: none">1. 対象事業者の個人情報の取扱いに関する法律第 42 条の規定による苦情の処理2. 個人情報の適正な取扱いの確保に寄与する事項についての対象事業者に対する情報の提供3. 上記に掲げるもののほか、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な業務

以 上

(別紙2)

〇〇〇〇年〇月〇日

内閣総理大臣 〇〇〇〇 殿
(金融庁長官経由)

誓 約 書

名 称 〇〇〇〇
代表者名 〇〇〇〇 印

当〇〇は、個人情報の保護に関する法律第38条各号の規定に該当しないことを誓約いたします。

以 上

(別紙様式第2号)

年度 苦情処理に関する実績報告

報告年月日 ○○○○年○○月○○日

1. 20 年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	件
うち解決件数	件
うち第三者機関等を用いずに解決	件
うち未済件数(a)	件

前年度未済件	件
うち本年度末未済件数(b)	件

本年度末未済件数(a+b)	件
---------------	---

(2) 受付ツール別件数

電話	件
来訪	件
郵便等	件
F A X	件
Eメール等	件
合計	件

(3) 苦情内容内訳

利用目的の特定(法第15条)	件
利用目的による制限(法第16条)	件
適正な取得(法第17条)	件
その他	件
合計	件

2. 上記以外(相談・問合せ等)件数

件

- (注1) 「本年度受付件数」は、「受付ツール別件数の合計」と一致する。
(注2) 「本年度末未済件数」は、次年度の「本年度受付件数」と一致する。
(注3) 「苦情内容内訳」は、2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載する。

(別紙様式第3号)

〇〇〇〇年〇月〇日

内閣総理大臣 〇〇〇〇 殿
(金融庁長官経由)

名称 〇〇〇〇
代表者名 〇〇〇〇 印

重要事項変更届出書

個人情報の保護に関する法律第37条第1項の規定に基づき申請した事項のうち、重要な事項について変更したので、個人情報の保護に関する法律施行令第9条第3項に基づき、提出致します。

添付書類

1. 理由書
2. 別紙1 (令第9条第1項第1号、第2号、第3号)
3. 誓約書 (令第9条第2項第2号)
4. 認定の申請に係る業務の実施の方法を記載した書類 (同条同項第3号)
5. 認定の申請に係る業務を適正かつ確実にを行うに足る知識及び能力を有することを明らかにする書類 (同条同項第4号)
6. 役員の氏名、住所及び略歴を記載した書類 (同条同項第6号)
7. 認定業務以外の業務の種類及び概要を記載した書類 (同条同項第7号)

(別紙 1)

変更前	変更後	備 考

(別紙様式第4号)

〇〇〇〇年〇月〇日

内閣総理大臣 〇〇〇〇 殿
(金融庁長官経由)

名 称 〇〇〇〇
代表者名 〇〇〇〇 印

業務廃止届出書

認定個人情報保護団体でありましたが、認定業務を廃止いたしますので、個人情報の保護に関する法律第40条に基づき、下記のとおり提出致します。

記

名 称	
住 所	〒〇〇〇-〇〇〇〇
代表者又は管理人の氏名	
法第42条第1項の申出の 受付を終了しようとする 日	年 月 日 ()
認定業務を廃止しようとする日	年 月 日 ()
認定業務を廃止する理由	

以 上