

金融分野における個人情報保護に係る海外現地調査報告

(日程 13年7月11日~22日)

訪問先

アメリカ

監督当局 : OCC (Office of the Comptroller of the Currency)

消費者団体 : US PIRG (US Public Interest Research Group)

業界団体 : ABA (American Bankers Association)

個別金融機関 : CITIBANK

イギリス

監督当局 : Information Commissioner

消費者団体 : CA (Consumers' Association)

(業界団体 : BBA (British Bankers Association)) ...書面回答

個別金融機関 (1) : HSBC

個別金融機関 (2) : Barclays

フランス

監督当局 : CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertes)

(消費者団体 : AFUB (Association Francaise des Usagers des Banques)) ...書面回答

業界団体 : AFB (Association Francaise des Banques)

個別金融機関 : Societe General

海外調査先国の制度概要

| | アメリカ | イギリス | フランス |
|---------|--|--|--|
| 1. 法律名 | The Gramm-Leach-Bliley Act of 1999 | Data Protection Act 1998 (1984年制定、98年改正) | Act on Data Processing, Data Files and Individual Liberties 1978 (2001年7月に改正法案を閣議決定) |
| 2. 適用対象 | 金融機関の保有する非公知 (nonpublic)の個人情報 | コンピュータで自動処理される全ての 個人情報等 | 個人が特定可能な全ての情報 (CNIL(クニール)への登録は自動処理 データのみ対象) |
| 3. 概要 | <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関は、取引開始時及びその後は少なくとも年1回、グループ内企業 (affiliate) 及びグループ外企業 (nonaffiliated third party) への個人情報の提供、共有等に関する方針 (privacy policy) を顧客に通知 (notice) する義務。 ・グループ内企業への情報提供、共有は自由、グループ外企業への情報提供、共有も、上記通知に対し、顧客から明示的に拒否されない限り可能 (opt-out)。⇨顧客からの明示的な同意 (opt-in) | <ul style="list-style-type: none"> ・情報管理者は、個人情報を取り扱う目的やその内容等をインフォメーションコミッショナーに届出。 ・個人情報の取扱いは、本人の同意が原則であり、個人に対して、 <ul style="list-style-type: none"> 一自らの情報を取り扱う目的やその内容にアクセスする権利 一損害または苦痛を被るような情報の取扱いの中止を求める権利 一ダイレクトマーケティング目的の利用の中止を求める権利 一損害を被った場合に補償を受ける権利 等が認められている。 ・EU域外国において、個人情報の取扱いにつき適切な保護レベルに達していない場合、当該国に個人情報を移転してはならない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・情報管理者は、個人情報を取り扱う目的やその内容等をCNILに届出。 ・個人情報収集の際、情報提供の任意性、提供しなかった場合の影響、アクセス権等を本人に通知する義務。 ・個人情報の取扱いは、本人の同意が原則であり、個人に対して、 <ul style="list-style-type: none"> 一自らの情報を取り扱う目的やその内容にアクセスする権利 一情報の訂正、追加、削除を求める権利 一情報の取扱いに異議申立する権利 等が認められている。 |

海外調査の概要

| | アメリカ | イギリス | フランス |
|---------|---|---|--|
| 1. 監督当局 | <p>OCC (Office of the Comptroller of the Currency)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行法は、金融機関と消費者の利害のバランスをとった一つの妥協案と認識。 ・金融機関によるプライバシー・ポリシーの作成状況及びその内容、情報共有の実態等をチェック。 ・顧客に分かりやすいノーティスの実例を提供したり、顧客にとって便利なオプト・アウトの方法を指導。 ・日本へのアドバイスとしては、不必要に複雑にせず、できるだけシンプルな仕組みとすべき。 ・現行制度がEUとの比較においてカバーしていない部分があることは認識。プライバシー保護に関する世界共通の理解が得られる段階には至っていない。 | <p>Information Commissioner</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関を他業と特に区別して取り扱ってはいない。顧客への通知や同意が必要か否かは判断が微妙なケースもある。 ・個人の権利の周知方法としてのテレビ広告やポスター作成などにおいて、苦情を煽り立てず自助努力を促すことに留意。 ・苦情については、金銭的損害が発生したというより、ダイレクトメールが来るのが嫌だといった類が多い。 ・顧客の同意については、本人が意思決定できる状況にあることが必要との認識だが、実際の同意の有無よりも、情報管理者に同意を求めないだけの「正当な利益」があるか否かを重視。 ・日本へのアドバイスとしては、不必要に複雑にせず、できるだけシンプルな仕組みとすべき。 | <p>CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他国に比べ、個人情報保護に関する取扱いが厳格であることは認識。 ・顧客の事故情報を蓄積することは認めるが、当該顧客に通知する義務があり、かつ事故情報と他の情報をマッチングさせて当該顧客の財務状況を把握してはならない。 ・金融機関間の情報共有は銀行法上の守秘義務に抵触するおそれがあり、厳格に解釈。 ・顧客の口座管理ファイルには、口座管理に関する客観的情報しか記載してはならない。 ・国籍情報を記載してはならず、国籍を推測し得る国民番号(13桁)を金融機関が利用することも認められない。 |

| | アメリカ | イギリス | フランス |
|----------|--|---|---|
| 2. 消費者団体 | <p>US PIRG (US Public Interest Research Group)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行制度は、グループ内企業であれば自由に情報を共有でき、グループ外企業との共有に対してもオプト・アウトしか義務づけていないため、少なくとも全ての場合にオプト・アウトを、センシティブ情報についてはオプト・インを義務付けるべき。 ・金融機関の顧客へのノーティスが分かりにくく、統一的な用語等を工夫すべき。 ・金融機関の苦情処理対応、当局の監督はいずれも不十分。 ・情報共有を全面的に否定している訳ではなく、二次的に利用しないよう求めているに過ぎない。 | <p>CA (Consumers' Association)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行制度もインフォメーション・コミッショナーの活動実態も高く評価。 ・顧客とビジネスの利益のバランスが重要だが、旧来の市民権としてのプライバシーを強調するあまり、グローバルな消費者として、より良い商品を得る機会が失われることを懸念(特にオンライン取引)。 ・情報の所有権が顧客にあることを認識し、同意を得る活動を地道に続けていけば、中長期的には企業の利益になるはず。 ・同意の在り方がオプト・インかオプト・アウトかは、顧客にコストを負担させるか否かによって判断されるべき。 | <p>AFUB (Association Francaise des Usagers des Banques)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行制度は、公的情報の濫用が懸念された時代に制定されたため、民間の情報処理ネットワークが発展した現在、やや時代遅れ。 ・金融機関は、CNILに届け出ていない秘密ファイルを保有しており、顧客にも、その目的や内容は通知されていない。 ・守秘義務を回避した第三者への情報提供が容易であり、顧客側からの異議申立権の行使も、基準となる共有の目的が曖昧なため実際には困難。 ・アクセス権行使の実効性を確保するためには、金融機関が保有する主な情報ファイルは中央銀行が管理する必要。 |

| | アメリカ | イギリス | フランス |
|---------|---|--|--|
| 3. 業界団体 | <p>ABA (American Bankers Association)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会員金融機関の法令遵守と社員教育を含む顧客との信頼関係保持のために活動。 ・ノーティスを分かりやすくするために努力しているが、事柄の性質上、限界はある。 ・グループ外企業との情報共有は、顧客に利益をもたらすものであるが、共有しないことが顧客へのアピールになると考える金融機関もある。 ・オプト・アウト権の行使が高くとも5%を超えない実態からすれば、顧客は情報共有に関して、さして心配していない。 | <p>BBA (British Bankers Association)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護への取組みは個別に行われており、協会としてチェックしたり、ビジネス上の決定に影響を与えてはいない。 ・法制度の在り方についてのコメントは控えるが、ワーカブルでビジネスを不必要に制限しない環境整備に努力している。 | <p>AFB (Association Francaise des Banques)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行制度は、個人情報の保護と利用のバランスがとれており、協会とCNILの関係も良好。 ・小切手発行の権利を失った個人、支払延滞を起こした個人のデータベースは中央銀行が直接管理し、個別金融機関に閲覧義務がある。 ・中央銀行が協会と消費者団体の対話の場を設けたことにより、両者の関係が親密化。 |

| | アメリカ | イギリス | フランス |
|-----------|---|--|--|
| 4. 個別金融機関 | <p>CITIBANK</p> <ul style="list-style-type: none"> 顧客に新たな商品、サービスを円滑に提供するためには、なるべく多くの情報を収集しておく方が望ましく、また、グループ内企業との共有により多様な商品、サービスを提供できる。 オプト・アウトの実態としては、情報共有そのものを拒否するというより、メールやマーケティングのリストから名前を削除してほしいというものが多い。また、苦情としては、プライバシー・ポリシー遵守していないというものが多い。 グループとして情報共有が必要な場合には、それを拒否する顧客には口座を解約してもらうという対応もやむを得ない。 法施行に伴うコストは収益に貢献せず、利用者全員で負担せねばならない。また金融機関のみ規制されるのは、産業としての競争力を懸念。 | <p>HSBC、Barclays</p> <ul style="list-style-type: none"> 84年法以来の施行実績により、個人情報保護のための取組みは、良い事業を展開する基盤であるとの意識が定着しており、98年法の要求水準は高いが、負担はさほど大きくない。インフォメーション・コミッショナーとの関係も良好。 グループ内の情報共有は申込書で同意をとっているが、共有範囲は包括的な表現にならざるを得ない。 情報へのアクセス権行使には誠実に対応しているが、行内の協力が得られないこともある。 苦情者は法律上の権利として申し出ている訳ではなく、何らかの損害賠償やサービス提供を期待しているというのが実情。 情報管理者の「正当な利益」に該当するのはマネロン対策や税務協力であり、銀行自身の都合で顧客の同意を不要とすることはない。 | <p>Societe General</p> <ul style="list-style-type: none"> 78年法以来の施行実績により、バッドプラクティスは淘汰され、CNILとの関係も良好(改正法案におけるCNILによる立入検査権、行政罰付与も評価)。 グループ内の情報共有は申込書で同意をとっているが、共有範囲は包括的な表現にならざるを得ない。 国籍や信条等に関するセンシティブ情報であっても、宗教団体や労働組合の口座を開くときには業務上必要になる。 事故情報収集に際しての本人への通知は最高裁判決では不要とされ、EU指令やCNILの考え方とは異なるが、これまでは最高裁判決に従ってきた(改正法案では通知義務が明確化)。 |

個人向け金融サービスの構造変化

業態（銀行、証券、保険）の垣根を超えたフィナンシャルグループ化

異業種参入による決済業務等の参入

資産運用、借入れ、決済等リテール業務での営業体制強化

ITの活用による効果的・効率的なマーケティング手法の発達

情報産業としての金融業の活動の自由

V S

個人の権利保護

多様な金融サービスが受けられること
による顧客としての利便性向上

情報乱用により顧客が被害を被る可能性

顧客全員にとってどの程度の仕組みを講じていくことが望ましいのか
資産運用、借入れといった顧客の金融システム利用に応じた情報流通の許容度