

株式会社シー・アイ・シーにおける 個人情報保護について

〔産業構造審議会 割賦販売分科会 個人情報情報小委員会・
金融審議会 金融分科会 特別部会 合同会議資料〕

平成 16 年 6 月 15 日

株式会社シー・アイ・シー

1. 会社概要

(1) 設立経緯

- 昭和58年 7月 通商産業省（現：経済産業省）の「消費者信用産業懇談会」が販売信用分野における信用情報機関の整備統合を提言
- 同 11月 （社）日本割賦協会（現：日本クレジット産業協会）、（株）日本信用情報センターに（社）全国信販協会を加えた三者により、個人信用情報機関の一本化を進めることで合意
- 昭和59年 9月 （株）信用情報センター（現：（株）シー・アイ・シー）設立

(2) 会員数 / 業種

- 会員数：761社（平成16年5月末現在）
- 業種：信販会社・家電系クレジット会社・自動車系クレジット会社・百貨店・量販店・銀行系クレジット会社・専門店会・日商連・住宅ローン会社・保証会社等

(3) 照会・登録件数

- *平成15年度照会件数 1億4,763万8千件（月平均：1,230万件）
- *平成16年3月末現在登録件数 3億6,601万7千件（内異動情報：601万5千件）

(4) 事務所・設備

- *本社（東京都新宿区）
- *支店・開示相談室（札幌市・仙台市・東京都新宿区・静岡市・名古屋市・金沢市・大阪市・岡山市・広島市・高松市・福岡市 全国計11箇所）
- *システムセンター（東京都渋谷区）
- *バックアップセンター（神戸市）

(5) 業務運営規約

割賦販売法及び関連通達（「消費者信用情報機関等における消費者信用情報の管理等について」）並びに「クレジット産業における個人信用情報保護・利用に関する自主ルール」に基づき、個人信用情報の保護を図り、会員の適正与信に資するために必要な事項を「業務運営規則・同細則」に定め、業務を行っている。

【主な内容】

- ・公正な業務運営の推進に関する事項
- ・会員の資格要件に関する事項
- ・個人信用情報の登録と適正な利用に関する事項
- ・個人信用情報の適正な管理に関する事項
- ・情報主体の権利確保等、消費者保護に関する事項
- ・改善指導・罰則に関する事項

2. 個人情報の取得・利用等の状況

2.1 個人情報の種類・内容(項目)

以下の情報を個人の支払能力の調査に必要な情報(個人信用情報)として収集・蓄積している。

間 接 収 集 情 報	(会員登録情報)	クレジット情報	[登録項目] ・本人特定要件：氏名、生年月日、郵便番号、住所、電話番号、性別、勤務先名、勤務先電話番号 ・契 約 内 容：商品名、契約年月日、契約管理区分、契約額、支払回数、契約終了予定日、残債額、請求額、入金額、情報種別、会員コード、契約番号
		申込情報	[登録項目] ・本人特定要件：氏名、生年月日、郵便番号、電話番号 ・申 込 内 容：商品コード、契約管理区分、契約額、支払回数、会員コード、照会年月日
		利用記録(注)	[登録項目] ・本人特定要件：氏名、生年月日、郵便番号、電話番号 ・利 用 記 録：会員コード、照会区分、照会年月日
		近親者申告情報	[登録項目] ・本人特定要件：氏名、生年月日、郵便番号、住所、電話番号、性別、勤務先名 ・申 告 内 容：補足コメント、情報種別、情報登録年月日(申告受付日)
	(公開情報)	官報に公告された破産・失踪・民事再生に関する情報	[登録項目] ・本人特定要件：氏名、住所 ・事 件 内 容：事件番号、裁判所名、情報発生年月日(宣告日・手続開始決定日)
	電話帳に記載された名義人に関する情報	[登録項目] ・本人特定要件：氏名、電話番号、住所	
直 接 収 集 情 報		本人申告情報	[登録項目] ・本人特定要件：氏名、生年月日、郵便番号、住所、電話番号、性別、勤務先名 ・申 告 内 容：補足コメント、情報登録年月日(申告受付日)

(注) 利用記録とは、会員が与信管理等のためにC I Cに照会した記録をいう。

2.2 個人情報の保有期間

個人信用情報の保有期間は、情報の種類に応じ以下の通りとしている。

クレジット情報	当該クレジット取引の契約期間中および取引終了日より5年
申込情報	登録日（照会年月日）より6ヶ月
利用記録	登録日（照会年月日）より6ヶ月
近親者申告情報	情報登録年月日より5年以内
官報に公告された破産・失踪・民事再生に関する情報	宣告日、手続開始決定日より7年
電話帳に記載された名義人に関する情報	最終の記録年月より2年6ヵ月
本人申告情報	情報登録年月日より5年以内 本人確認証の盗難・紛失については、情報登録年月日より1年以内

2.3 個人情報取得の方法等

【利用目的の特定・通知または公表】

個人信用情報機関が取り扱う個人信用情報については、割賦販売法等法律によって、購入者の支払能力の調査目的でのみ利用するものとされているが、次のような方法によりその目的を情報主体に明示している。

(1) クレジット情報

会員から登録されるクレジット情報については、当社が開設しているホームページおよび会員がクレジット取引の申込段階で使用される個人情報の取り扱いに関する書面等の中で、
* 支払能力の調査に利用すること
* 個人信用情報機関に登録する個人情報が他の会員等に提供されることを明らかにしている。

(2) 破産等に関する情報（公開情報）

官報に公告された破産者の情報および電話帳に掲載された電話名義人の情報については、次のような方法により利用目的（前述の内容）等を公表している。

- * 当社が開設しているホームページ
- * 当社および会員の事業所等に備え置いているパンフレット（シー・アイ・シー開示のご案内）

(3) 申告情報

当社が開設しているホームページで公表するとともに、「本人申告情報登録申込書兼確認書」によって通知している。

【個人情報の利用】

個人信用情報機関での個人情報の利用は、以下の場合のみである。

(1)情報主体に通知・公表している目的の範囲内での利用

* 会員および提携する他機関の会員への提供

(2)個人情報取扱事業者としての責務を果たすための利用

* 情報主体からの請求に基づく開示（提供）

* 命令に基づく裁判所への提供（搜索差押許可状・差押許可状）

* 個人情報の正確性確保・安全管理に必要な管理目的での利用

誤情報等の疑いがあり内容の確認が必要な場合

会員の利用状況を把握するために必要な場合

2.4 個人情報の第三者提供

個人信用情報の第三者（会員・提携機関の会員）への提供に関しては、次のような措置を講じて行うこととしている。

クレジット情報 （会員から登録される情報）	クレジット申込に際して交付等される書面に記載した 個人情報の取り扱いに関する条項への同意（署名・捺印）
公開情報	ホームページおよびパンフレットにて公表している
本人申告情報	本人申告申込書に記載した条項への同意（署名・捺印）

3. 個人情報の適正管理

3.1 基本的な考え方・方針

個人情報機関はクレジット業界の個人情報交換制度の要に位置しており、高度の管理義務が求められていること、また、この管理義務には会員の個人情報の保護・利用についても一定の責任を有していることを認識し、下記のような基本的な方針のもと個人情報の安全管理に取り組んでいる。

(1) 個人情報の適正管理をC I C社員（社内常駐の委託先要員を含む）が共有すべき企業価値として定着・発展させる

* 経営理念・行動指針

* 個人情報保護方針・情報セキュリティ基本方針・品質方針

(2) 個人情報の適正管理のためのマネジメントシステムを構築し、出現する脅威やリスクに適切に対処する。

* 経営陣を含めたP D C Aサイクルによるマネジメントシステム（QMS/ISO9001 およびISMS）の導入。

* 上記マネジメントについて、第三者機関の審査による有効性の確認。

QMSは平成12年6月、ISMSは平成14年1月にそれぞれ認証取得

3.2 安全管理措置の概要

個人情報保護法、割賦販売法、個人情報の取り扱いに関する行政ガイドライン、業界自主規制（自主ルール）情報セキュリティに関する規格等に基づき、社内、委託先、会員、それぞれについて安全管理措置を講じている。

(1) 社内

個人情報の安全管理に関するルールの明確化（文書化）

* 個人情報保護実践遵守計画（コンプライアンス・プログラム）

* 安全管理規程（本社・支店業務における安全管理全般が対象）

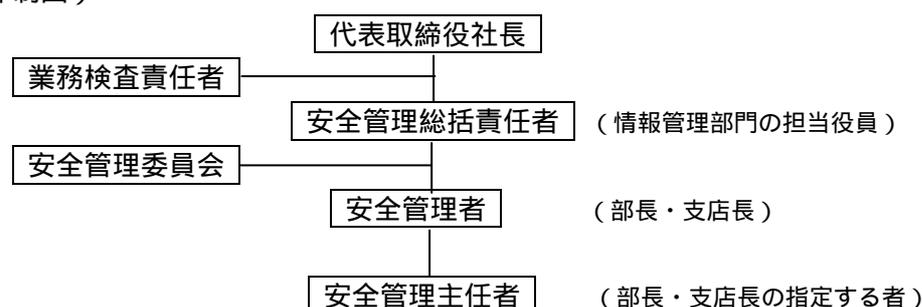
* 品質マニュアル（個人情報の正確性を「品質」ととらえ、またその取扱業務の流れを「プロセス」として定義し、継続的に改善・向上していく活動を文書化したもの。）

* ISMS規程（情報セキュリティポリシー/システムセンターで適用）

個人情報の安全管理に関する組織的対応・責任の明確化

* 安全管理委員会の設置

（体制図）



人的な安全管理対策の実施

- * 誓約書への署名（全役職員：入社時及び年1回）
- * 安全管理教育 / I S M S 教育（システムセンター）の実施
- * 個人別の教育履修計画と実績の管理 等

物理的・技術的な安全管理対策の実施

- * 開放エリア / 制限エリアの設定
- * I D カード・入退館（室）管理システムによる入退室制限と記録の管理
- * 担当業務別の情報アクセス制限と同アクセス時の生体認証（指紋）の採用
- * 個人情報情報の取扱部署の集中化（データ集中管理室）
- * 個人情報情報取扱部署でのコピー機・F A X ・ E メール（インターネット）使用制限措置
- * システムセンターにおける情報処理設備機器については「JEITA IT-1001 情報システムの設備ガイド」に準拠した設置と保護 等

安全管理状況の評価・見直し

- * 内部監査（業務 / 品質 / I S M S / コンプライアンス・プログラム）
- * 外部監査（Q M S 認証 / I S M S 認証 / システム監査）
- * 上記結果を踏まえた「マネジメントレビュー」の実施
社長をはじめとする経営陣が出席し、組織のマネジメントが適切・妥当・有効であるかの評価・見直しを行い、継続的改善につなげていく会議の総称。

(2) 委託先

主な委託業務

- * 個人情報情報および付帯システムのプログラム開発
- * システムセンターにおける情報システムのオペレーション
- * システムセンターにおける建物設備管理
- * 個人情報情報のバックアップ媒体の保管および廃棄処分
- * バックアップセンターにおける情報システムのオペレーション

委託先管理体制

- * 「保有情報に係る業務委託管理に関する実施要領」
- * 「システムセンターにおける購買委託先の管理手順」
- * 上記要領にて委託先選定・更新基準を定めている。
- * 上記要領に準拠し、契約書には安全管理・立入検査に関する条項を含める。

その他施策

- * システムセンター常駐委託先要員の誓約書への署名（全員：配属時及び年1回）
- * システムセンター I S M S 教育（社員と同内容）

(3) 会員

安全管理に関する組織的取り組みの要請

- * 個人情報保護実践遵守計画（C P）の策定
- * 個人情報情報管理責任者の設置
- * 個人情報取扱主任者（日本クレジット産業協会・全国信販協会の認定制度）の配置

- * C I C 照会権限付与者の特定と事前登録。照会担当者毎のパスワード管理
- * C I C が主催する研修会への参加
- * 自社内における情報機関への照会に関するモニタリング（参考資料として毎月、C I C が照会件数明細等を提供）

安全管理対策に関する会員支援

- * 個社別研修会の実施
- * 暗号化ソフト使用料の一部負担
- * 社員教育資料作成・内部監査等に関する協力・支援（コンサルティング）

登録・照会に係る物理的・技術的な安全管理対策の実施

- * 端末機設置状況の確認（C I C 社員による現地調査）
- * 照会プログラムの不正コピー対策
 - 乱数によるワンタイムパスワードの採用
 - インストールキーとインストールパスワードによる認証
 - インストール可能期間の制限
- * 不正アクセス対策
 - 会員から届出された電話番号のみの着信に制限（発信者番号チェック）
 - 照会・回答データの暗号化
 - 照会・回答データの専用線・I P - V P N による伝送
- * 登録媒体の紛失・盗難対策
 - 登録データの暗号化
（C I C オリジナル「C I C ロック」全社導入を目標 / 現状の暗号化率 9 0 %）
 - 媒体送付におけるセキュリティサービスの利用
（個人情報貨物専用サービスの採用）
- * ペーパー・リスト媒体の削減（暗号化可能なオンライン伝送への切り替え推進）
- * 照会目的の妥当性確認
 - 管理目的での信用照会（カード更新時の調査等）に際して、照会会員から被照会者の信用情報が登録されていない場合は回答しない。

4．個人データの正確性・最新性の確保

個人信用情報機関の役割として、情報の正確性・最新性の確保は極めて重要な業務であり、C I Cでは以下の内容のチェックを組み合わせながらこれを推進している。

4.1 最新性維持

- * 毎月1回のデータ更新（メンテナンス）の義務付け
- * モニタリングによる上記履行状況のチェック

4.2 正確性確保 / 誤登録防止

- * 登録テスト（システムチェック・マニュアルチェック）の厳格な運用
- * 本番データチェックの実施
 - エラーチェック
 - 異常値チェック
- * データクリーニングの実施（年2回）

4.3 開示制度によるデータ内容の確認

- * 開示内容に対する異議申し立ての受理と調査
- * 誤りが判明した場合の訂正・削除

5. 個人データの公表・開示・訂正等

情報主体が自己の信用情報について開示請求等の権利の行使ができるよう必要な対策を講じている。

5.1 業務内容・開示窓口等の公表

会員がＣＩＣに誘導するためのパンフレットを作成・配布しているほか、ホームページにおいて次のような内容を掲示している。

- * 個人情報保護方針
- * 個人情報の利用目的
- * 情報開示の求めに対する受付方法等
- * 苦情処理窓口（開示ご相談コーナー）の設置とその所在地
- * 安全管理対策への取り組み 等

5.2 開示制度とその運用

情報主体の請求に基づき、登録されている全ての個人信用情報（登録会員名を含む）利用記録（照会会員名を含む）を開示している。

* 開示申込方法

全国11ヶ所にある「開示ご相談コーナー」への来社、もしくは郵送
開示申込書はFAX BOX、インターネットからの入手も可能。

* 開示対象者

原則本人のみ（来社の場合は条件により代理人も可）

* 費用

来社：500円 郵送：900円

* 回答

来社：即日 郵送：申込受付から3日程

* 回答方法

書面による

* 代理人開示の範囲

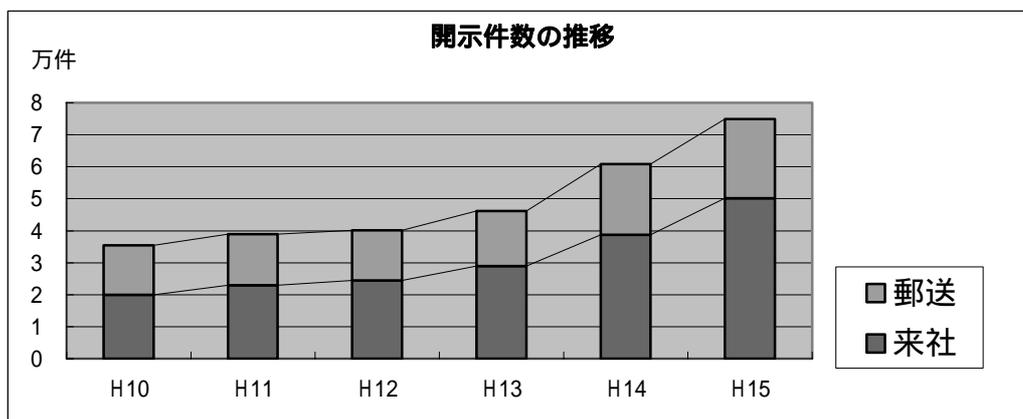
任意代理人：配偶者・2親等以内の親族
弁護士

法定代理人：親権者（開示対象者が未成年の場合）
未成年・禁治産者の後見人

代理人開示の範囲については、個人情報保護法を踏まえ、今後慎重に検討する必要がある。

* 開示件数

	H10	H11	H12	H13	H14	H15
開示件数	35,447	38,975	40,180	46,141	60,801	74,866
(内訳) 来社	19,953	22,934	24,481	28,949	38,782	50,119
郵送	15,494	16,041	15,699	17,192	22,019	24,747



5.3 データの訂正・削除

登録されているデータの内容が事実でないとの主張を情報主体から受けた場合は、速やかに調査を実施し、その結果に基づき訂正・削除を行っている。

< 異議申立から訂正・削除までの流れ >

- ・ 消費者がC I Cに調査の申出をし、「信用情報調査依頼書」に調査内容を記入
 - ・ 異議申出があった情報に「苦情調査中」コメントを付与
 - ・ 登録元会員の登録情報担当者に調査を依頼
 - ・ 登録元会員から調査結果の内容を所定書類にて回答
 - ・ C I Cで「信用情報調査結果報告書」を作成し、消費者へ調査の結果を回答
- 以上を2週間以内で処理する。

* 誤情報と判明した場合

- ・ 登録元会員により当該情報の訂正・削除
- ・ 当社より当該情報を照会したことが判明している会員に対し訂正・削除通知送付

* 調査によっても登録情報の内容に関する争いが解消しなかった場合

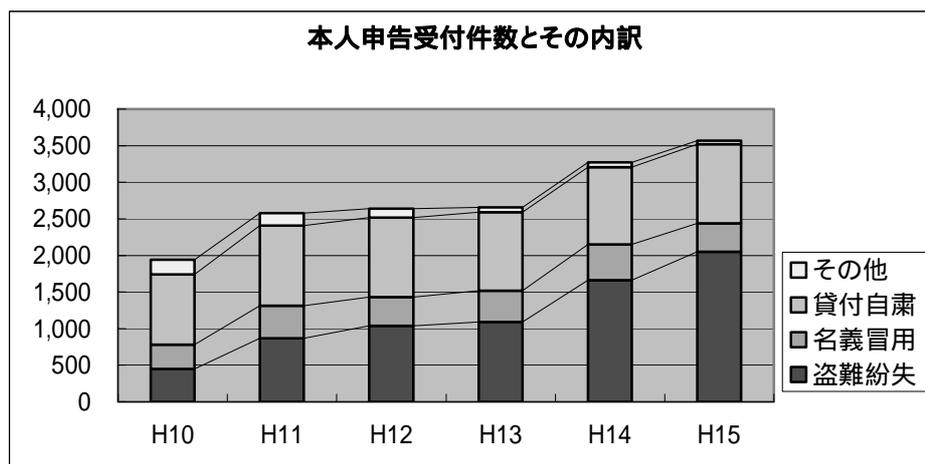
消費者からの申し出により、申告情報として消費者が申告した内容を登録

5.4 本人申告

次のようなケースの場合、本人からの申告に基づきコメント等の登録を受付けている。

- 本人確認証明書（運転免許証など）の盗難・紛失による申告
- 名義を冒用される可能性による申告
- 買い癖防止（貸付自粛）の申告
- 自分の情報に対する主張の申告 等

* 本人申告受付件数とその内訳



5.5 苦情処理

消費者からの苦情は、全国11ヶ所にある「開示ご相談コーナー」で受け付ける。

苦情は「クレーム処理手順」に従って処理をおこなう。

苦情の内容とその再発防止策についてはその都度経営陣に報告され、業務等の改善に活かしている。

5.6 その他（開示・相談担当者のスキルアップ等）

開示制度の適正運用を図る観点から、開示・相談担当者のスキルアップに取り組んでおり、定期的な教育を実施している。

また、消費生活アドバイザーの資格者を専任の開示・相談担当者として採用するとともに、社員に対しても同資格の取得を奨励し、業務の信頼性向上に努めている。

<参考>

全国11拠点の開示担当者 75名(兼任含む)
 内消費生活アドバイザー資格者 11名

6．業務運営にかかる透明性の確保

前項に加え、個人情報情報の取り扱いに関し、消費者・会員より一層の理解を得るため、積極的に情報提供を行うとともに、C I Cにおける個人情報情報の適切性について第三者に評価いただくため、外部機関による監査を定期的に受けることとしている。

6．1 情報提供の促進

- (1) 会員名の公表（会員一覧をホームページに掲載）
- (2) 個人情報情報の登録状況、利用状況及び開示受付状況の公表

6．2 外部監査による評価と改善

- (1) Q M S 審査
品質目標（個人情報情報の取り扱いに関する信頼性の向上）への取り組みに対する評価
- (2) I S M S 審査
セキュリティ・マネジメント・システムの実効性についての評価
- (3) 会計監査
法定監査人による、会計・業務監査
- (4) システム監査
情報システムの適切性に関する評価

6．3 広報活動

- (1) マス媒体等を通じた広報活動
個人情報情報機関の存在・役割ならびに開示手続き方法等の周知を目的として、定期的に新聞・雑誌等への広報活動を実施している。
- (2) 機関紙の作成・配布
平成 5 年 1 月より「CIC information」を作成し、全国の消費生活センター等に配布している。
- (3) 消費者センターへの定期訪問
個人情報情報機関の業務について理解いただくとともに、消費者センターに寄せられる個人情報に関する苦情・相談の内容確認等を目的として定期的な訪問を実施している。
[平成 15 年度訪問実績：163センター（市町村役場相談課等含む）]

7. 実効性確保のための措置

会員が、「CIC業務運営規則」および「クレジット産業における個人情報保護・利用のための自主ルール」を遵守し、個人信用情報を適正に利用することを確保することを目的として、加盟後における会員資格要件の適格性のチェックと利用状況等のモニタリングを実施している。

尚、これらの確認において不適切であると判断した場合は、罰則適用の措置等を講ずることとしている。

7.1 加盟後の会員資格管理

- ・ 個人情報取扱主任者の設置状況
- ・ コンプライアンス・プログラム策定状況
- ・ 事業概況報告書の提出
- ・ 照会端末の設置状況（現地調査）

7.2 利用・登録状況のモニタリングの内容

- ・ 不適切利用に関するモニタリング
- ・ 照会の履行状況に関するモニタリング
- ・ 登録の履行状況に関するモニタリング

7.2 罰則等

会員が業務運営規則を遵守していないと判断される場合、または個人情報の保護等に関する明白かつ重大な違反がある場合は、当該会員に対して罰則の適用を行っている。

尚、罰則の適用にあたっては、社外の委員からなる「情報管理委員会」での審議を行ったうえで決定する。

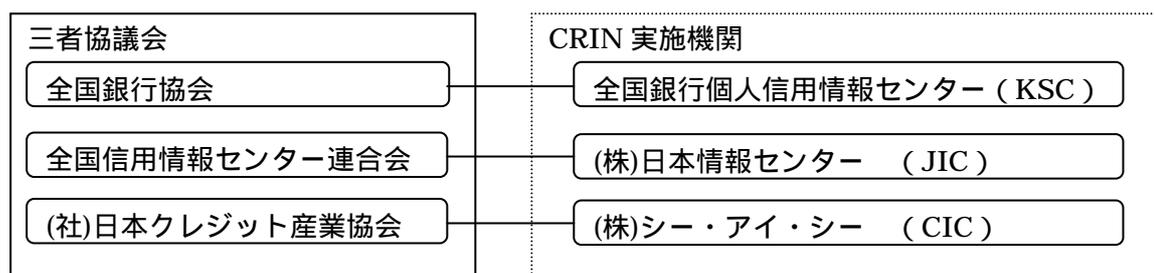
- (1) 改善指導・緊急利用停止
- (2) 罰則
 - ・ 勧告
 - ・ 料金割引停止
 - ・ 利用停止
 - ・ 契約解除
- (3) 会員名公表

8. 情報交流

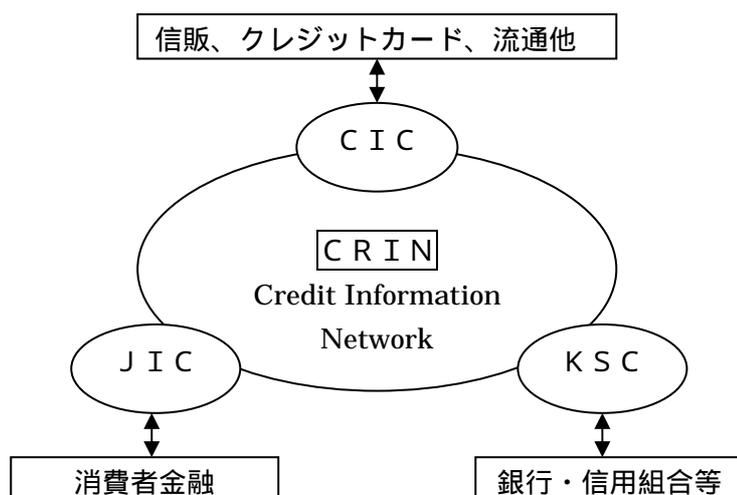
多重債務の防止を目的に、昭和62年より銀行および消費者金融系の情報機関と提携し、延滞情報の相互交流（CRIN）を実施している。

8.1 実施体制等

運営主体は、三者協議会（全国銀行協会、全国信用情報センター連合会、（社）日本クレジット産業協会）であり、各団体と関係を有する全国銀行個人信用情報センター、（株）日本情報センター、（株）シー・アイ・シーの個人信用情報機関が交流業務を行っている。



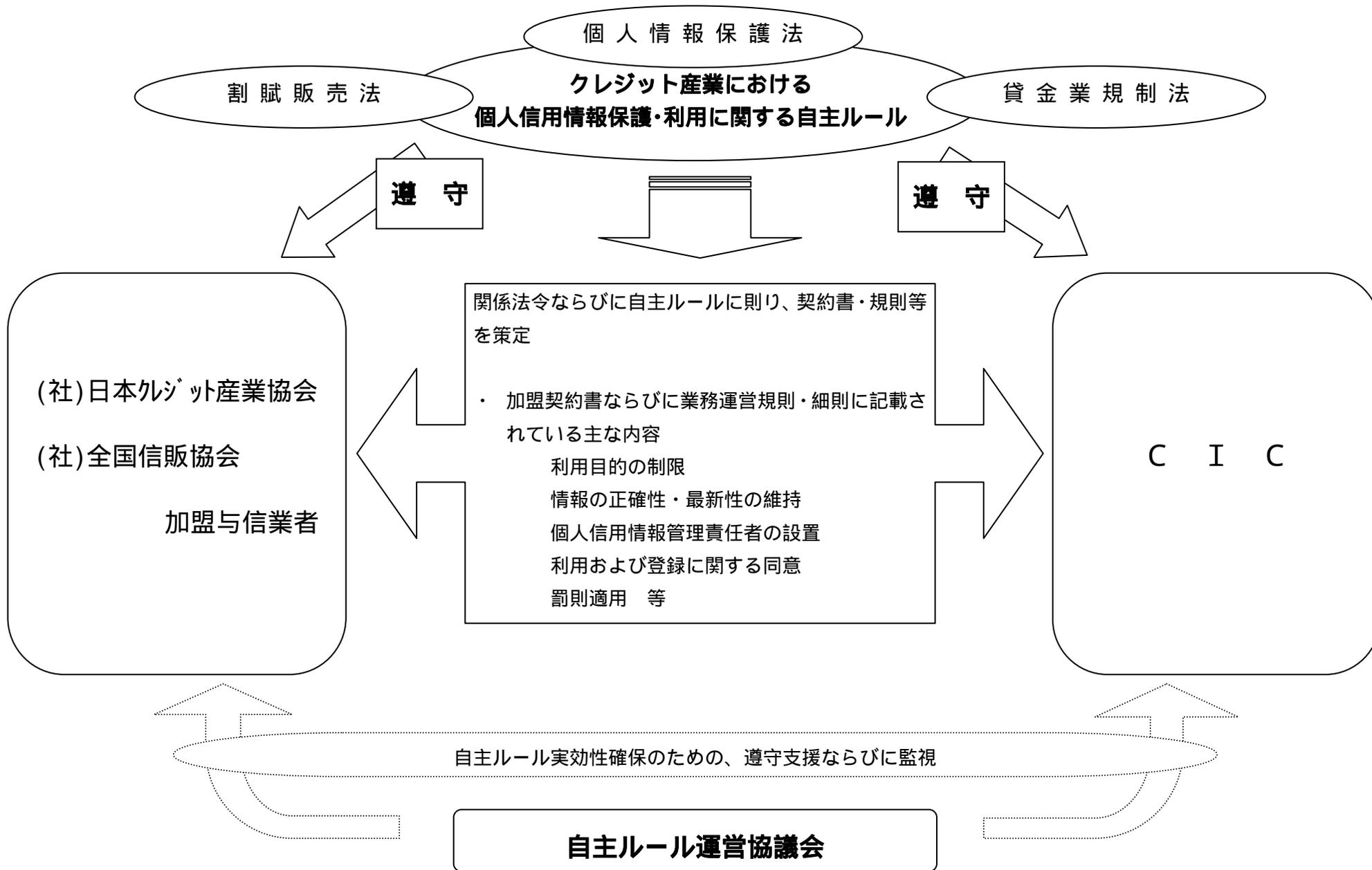
8.2 CRINシステムの概要



8.3 平成15年度CRIN照会実績

		件数
CIC	KSC	8,086,588 件
CIC	JIC	14,238,415 件
KSC	CIC	3,318,825 件
JIC	CIC	11,292,904 件

個人情報保護法、自主ルール、C I C加盟契約・業務運営規則の関係図

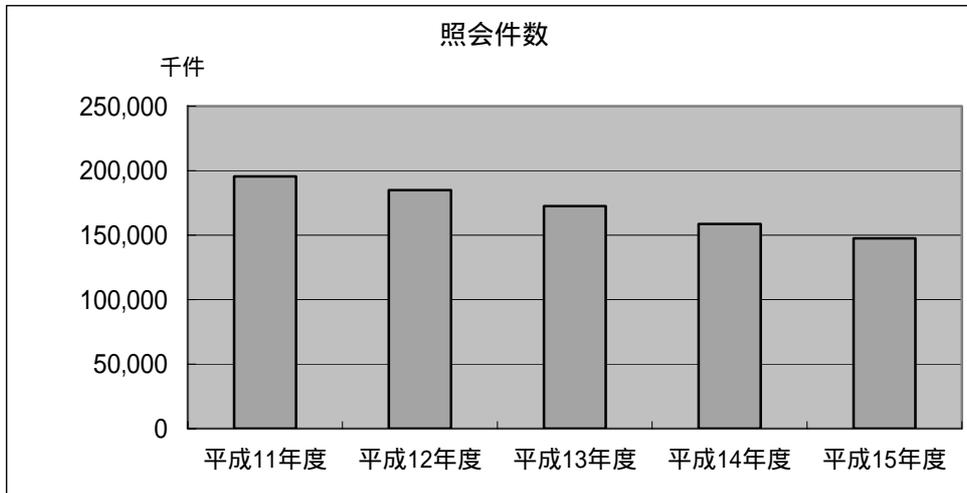


参 考

1. 照会件数の推移

単位:千件

	平成 11 年度	平成 12 年度	平成 13 年度	平成 14 年度	平成 15 年度
照会件数	195,592	184,985	172,600	158,584	147,638



2. 登録件数の推移

単位:千件

	平成 11 年	平成 12 年	平成 13 年	平成 14 年	平成 15 年
契約情報	147,269	160,455	171,669	266,951	329,229
異動情報	3,521	3,988	4,075	4,789	6,015
申込情報	21,005	22,618	24,958	28,523	27,465
参考情報	1,054	1,336	1,745	2,511	3,307
計	172,851	188,399	202,448	302,776	366,017

