

○ 中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針（抄）

Ⅱ 銀行監督上の評価項目

Ⅱ-3-4 顧客保護等

Ⅱ-3-4-2 顧客の誤認防止等

(2) 主な着眼点

銀行が、その営業所を他者の本支店等と同一建物、同一フロアに設置する場合には、顧客の誤認防止、顧客情報の保護及び防犯上の観点から、適切な措置が講じられているか。また、コンピューター設備を共用する場合に銀行自らの情報管理規定が遵守できるような体制が整備されているか。

Ⅱ-3-4-3 顧客情報管理

(1) 意義

顧客に関する情報は金融取引の基礎をなすものである。したがって、その適切な管理が確保されることが極めて重要であり、顧客情報の適切な取扱いが確保される必要がある。

(2) 主な着眼点

- ① 顧客に関する情報の管理について、具体的な取り扱い基準を定めた上で役職員に周知徹底しているか。特に、当該情報の他者への伝達については、コンプライアンス（顧客に対する守秘義務、説明責任）及びレピュテーションの観点から検討を行った上で取り扱い基準を定めているか。
- ② 顧客情報へのアクセス管理の徹底、内部関係者による顧客情報の持ち出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化などの対策を含め、顧客に関する情報の管理が適切に行なわれているかを検証できる体制となっているか。
- ③ 個人顧客に関する情報の伝達については、原則として、事前に書面等により当該顧客の同意を得ることとしているか。
- ④ 顧客情報が漏洩した場合に、当局への報告が迅速かつ適切に行われる態勢が整備されているか。

(3) 監督手法・対応

検査結果及び不祥事件等により、顧客情報の管理体制に問題があると認められる場合には、必要に応じ、法第 24 条に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 26 条に基づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。

Ⅱ-3-4-5 銀行の事務の外部委託

(2) 主な着眼点

- ① 顧客保護の観点から以下の態勢整備（委託契約等において外部委託先に対して態勢整備を求めることを含む）が図られているか。
ハ. 委託先における目的外使用の禁止も含めて顧客情報管理が整備されており、委託先に守秘義務が課せられているか。

Ⅱ-3-4-6 その他

(8) 保険募集

保険募集に関する法令等の遵守、保険商品及び契約に関する正確な説明並びに顧客情報の取扱等について、マニュアルを策定して研修を実施するとともに内部検査を行うなど、適切な保険募集体制が確保されているか。

Ⅱ-6 その他

Ⅱ-6-1 銀行持株会社等

Ⅱ-6-1-2 主な着眼点

(3) グループ内において顧客情報を共有する場合、その取扱い方針を明確に規定しているか。また、その方針等が遵守されていることを適切に把握しているか。

○ 事務ガイドライン(第一分冊:預金取扱い金融機関関係(中小・地域金融機関を除く))(抄)

本ガイドラインは、金融庁各課室における中小・地域金融機関以外の預金取扱い金融機関の監督に係る事務処理手続を定めるものである。

なお、中小・地域金融機関の監督に係る事務処理手続と共通する事項については、「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」と同様の取扱いを行うものとする。

3. 異業種による銀行業参入等新たな形態の銀行

3-1 新たな形態の銀行業における主な問題点と免許審査・監督上の対応

3-1-3 事業親会社等と総合的な事業展開を図る場合の顧客の個人情報の保護の観点

(1) 基本的考え方

顧客の個人情報の保護は、一般に、銀行が適切な業務運営を営む上で必須の事項であるが、事業親会社等と子銀行の関係においては、両社のシナジー(相乗)効果を図る観点から、特に、顧客情報を相互に活用することが予想される。そのため、顧客の個人情報の保護が十分図られているかどうかについて確認する必要がある。本問題は、現在、関係省庁等において、個人情報保護法の法制化に向けた検討がなされており、将来、法制化された場合には、各銀行は、当該法律の規制に服することになるが、当面、監督当局としては、以下の点に留意する必要がある。

(2) 免許審査及び免許後の監督において留意すべき事項

a. 免許審査において確認すべき事項

子銀行において、顧客の個人情報の保護のための方策が十分講じられているかどうか。具体的には、顧客情報の相互利用を行う場合には、最低限、事前に、利用する業者の範囲、利用目的、利用方法等を明確にした上で、顧客本人の明示的な同意を得ることを必要とする運用体制となっているかどうかを確認する。

b. 免許後の監督において留意すべき事項

免許付与後、顧客の個人情報の保護のための方策を確実に履行しているかどうかについて、子銀行に対する検査ないし報告徴求等により確認する。

3-2 既存銀行等への適用

上記3-1に掲げた監督上の留意点は、既存の銀行を事業会社等が買収した場合、既存の銀行が顧客の個人情報を活用する場合やインターネットバンキングを行う場合等、同様の形態を持つ既存銀行の監督においても、基本的に適用することとする。

また、上記3-1-1~3-1-3に掲げた免許審査・監督上の留意点は、事業会社等が銀行持株会社を保有しようとする場合についても適用することとする。

- 事務ガイドライン(証券会社、投資信託委託業者及び投資法人等並びに証券投資顧問業者等の監督等に当たっての留意事項について:(第1部)証券会社等の監督関係) (抄)

3-11 内部管理体制の充実・強化

3-11-1 顧客管理体制について

(1) 顧客属性等の的確な把握及び顧客情報の管理の徹底

- ② 顧客属性等の顧客情報の管理について、具体的な取扱い方法を定め、当該方法を役職員に周知徹底すること。特に、顧客情報については、守秘義務等の観点から十分に検討を行った上で取扱い方法を定めること。
- ③ 内部管理部門においては、顧客属性等の把握の状況及び顧客情報の管理の状況を把握するように努め、必要に応じて、顧客属性等に照らして適切な勧誘が行われているか等についての検証を行うとともに、顧客情報の管理方法の見直しを行う等、その実効性を確保する体制構築に努めていること。

(2) 顧客の取引実態の的確な把握及びその効果的活用

- ① 顧客の取引実態の把握については、例えば、顧客口座毎の売買損、評価損、取引回数、手数料の状況等といった取引状況を、顧客の取引実態の参考とすること。
- ② 取引実態の把握において、取引内容を直接顧客に確認する必要があると判断した顧客については、例えば部店長等(担当者以外の責任者)による顧客面談等を適時に実施し、取引実態の的確な把握に努めること。
- ③ 内部管理部門においては、各部店長等が行う顧客面談等に係る具体的な方法を定め、当該方法を役職員に周知徹底するとともに、顧客面談等の状況を把握・検証し、当該方法の見直し等、その実効性を確保する体制を構築するよう努めること。

○ 事務ガイドライン((第二分冊:保険会社関係) (抄)

1 共通事項

1-9 弊害防止措置について

1-9-1 保険業法施行規則第53条の4に掲げる書面の内容

- ⑤ 当該保険会社は、当該金融機関の顧客に関する非公開情報が当該保険会社が引き受ける保険に係る保険募集に利用されないことを確保するための措置を講じなければならない(当該非公開情報が保険募集に利用されることにつき事前に当該顧客の書面による同意がある場合を除く。)とされていること。

1-13 インターネットによる商品販売の取扱い

規則第11条第2号の2の規定に基づき審査を行う場合にあっては、以下の点に留意することとする。

- (2) 契約申込み情報その他契約に関する情報の不備及び変質(以下この(2)において「不備等」という。)を防止するための措置並びに不備等が発生した場合にあっては、これが保険契約者等の保護に欠けることとならないようにするための措置が講じられているか。
- (3) 同号に規定する手続の使用が契約又は保険契約者等に係る情報の漏出を招くことのないようにするための防護の措置が講じられているか。

2 生命保険募集関係

2-1 適正な保険募集体制の確立

保険会社は適正な保険募集体制を確立する必要があるが、そのために、以下のような点について、取り組み状況等を確認する必要がある。

(2) 生命保険募集人の教育、管理、指導

- ② 募集に関する法令等の遵守、契約に関する知識等、顧客情報の取扱等について、社内においてマニュアル等により制度化されているか。また、保険商品のそれぞれの商品特性に応じた契約者の利用が行われるよう、多様化した保険商品に関する十分な知識の付与及び適切な募集活動のための十分な教育が行われているか。

⑦ 一社専属制の例外の適用

- イ 2以上の所属保険会社を有する生命保険募集人については、所属保険会社間の不当な乗換募集の防止、顧客情報の管理等についての措置が講じられているか。また、その措置は実行されているか。

3 損害保険関係

3-1 損害保険募集関係

損害保険募集人が保険契約者の利益を害することが無いよう、損害保険会社は損害保険

募集人の適切な業務運営を確保する必要がある。このため、以下のような点について、損害保険会社の取り組み状況等を確認することとする。

3-1-1 適正な保険募集体制の確立

(2) 損害保険代理店等の教育・管理・指導

- ① 募集に関する法令等の遵守、保険契約に関する知識、内部事務管理体制の整備（顧客情報の適正な管理を含む。）等について、指導基準が明確化され、所属代理店に対して教育、管理、指導が適切に行われているか。

また、育成、資質の向上を図るための措置が講じられ制度化されているか。

3-7 自動車保険関係

自動車保険については、保険の安定供給、当該保険の有する被害者救済や賠償資力の確保・向上といった機能等にかんがみ、損害保険会社の業務の状況によっては、法第131条又は法第132条に基づく事業方法書等に定めた事項の変更命令等を行うことが必要となる。

以下において、本事務ガイドライン1-3及び3-1-2に加え、自動車保険に係る業務を監督するための、着眼点を整理した。

- (1) 対人賠償責任保険および自社の継続契約にあって、真に危険が特に大きいと認められる場合を除き、保険契約の締結（含む、継続契約）に応じるような対応及び運営が行われているか。
- (2) 地域、年齢、性別等を基準に特定の保険契約のみ締結するといった業務を行わないような対応及び運営が行われているか。
- (3) 保険契約者等に係る個人情報の漏洩やプライバシーの侵害を発生させないよう、社内体制の整備や社員あるいは代理店等に対する指導などの措置が講じられているか。

4 保険仲立人関係

4-4 他の募集人等との関係

4-4-1 他の生命保険募集人又は損害保険募集人等との関係

(4) 情報提供

保険仲立人又はその役員若しくは使用人が、自己が顧客から得た非公開情報の生命保険募集人、損害保険募集人又は他の保険仲立人への提供を行っていないか。また、保険仲立人又はその役員若しくは使用人が、生命保険募集人、損害保険募集人又は他の保険仲立人が顧客から得た非公開情報の提供を受けていないか。ただし、当該情報の提供につき事前に当該顧客の個別の同意がある場合には、基本的に問題ないものとみなす。

4-5 業務関係

保険仲立人の業務に対する監督は、関係法令に関する以下の解釈・運用及び下記の手続により行うものとする。

4-5-3 誠実義務

法第 299 条に規定する保険仲立人の誠実義務の内容として、保険仲立人は、次に定める事項を遵守するものとする。

- (4) 保険仲立人は、顧客のために保険会社から入手した保険に関する情報を客観かつ誠実に顧客に伝えなければならないものとする。特に顧客が個人の場合は、重要事項や推奨理由等を書面で説明する等、可能な限り顧客にわかり易く伝え、誤解を生じさせることのないよう努めるものとする。保険仲立人は、顧客から入手した保険に関する要望、情報を客観的かつ誠実に保険会社に伝えるものとする。
- (5) 保険仲立人が顧客から得た非公開情報は、保険契約の交渉、維持または更改のための通常の過程、又はその顧客の保険金請求を処理する場合以外には、これを使用または開示しないものとする。ただし、顧客の同意が得られた場合はこの限りでない。
- (6) 保険仲立人が顧客のために保険会社から得た情報は、当該顧客以外の第三者に対して、これを使用又は開示しないものとする。ただし、保険会社の同意が得られた場合はこの限りでない。

○ 事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係) (抄)

3-2 業務関係

3-2-2 貸付け又は貸付けの契約に係る債権の管理若しくは取立ての業務を行うに当り、偽りその他不正又は著しく不当な手段を用いることの禁止

法第13条第2項の規定に該当するかどうかは、個別の事実関係に則して判断する必要があるが、例えば、貸金業者が次のような行為を行う場合は、当該規定に該当するおそれが大きいことに留意する必要がある。なお、「不正な」行為とは違法な行為、「不当な」行為とは客観的に見て、実質的に妥当性を欠く又は適当でない行為で、不正(違法)な程度にまで達していない行為をいう。

(2) 貸金業の業務を行うに当たり、顧客の信用情報(個人の返済又は支払能力に関する情報(氏名、生年月日、住所、電話番号等の個人を識別するための情報を含む。))をいう。以下同じ。)について、当該顧客の返済能力の調査以外の目的に使用すること。

3-2-7 取引関係の正常化

(7) 顧客の信用情報について、不必要な事項の調査、調査事項の貸付け目的以外への使用等顧客のプライバシーの侵害となるような行為は行ってはならないこと。

3-6 貸金業協会に対する監督、信用情報機関

二 信用情報関係

協会に対する法第4章の規定に係る監督及び法第30条第1項の規定に基づく協会が行う信用情報に関する機関の設置又は指定に関する監督に当たっては、資金需要者等の保護の観点から、地方自治法第245条の4の規定に基づき、各都道府県知事に対して、その事務の運営について、以下のとおり助言、勧告を行っているので、参考とされたい。

また、信用情報機関の会員による信用情報の取扱いに当たっては、下記二2に掲げる事項に留意されたい。

1 信用情報機関

法第30条第1項の規定に基づき、協会が行う信用情報に関する機関(以下「機関」という。)の設置又は指定に関する監督に当たっては、機関について次に掲げる事項に留意されたい。

(1) 業務運営の基本的考え方

機関は、消費者信用の健全な発展に資するため、過剰貸付けの防止、多重債務者発生の防止等その公共的使命を十分認識し、信用情報(個人の返済又は支払能力に関する情報(氏名、生年月日、住所、電話番号等の個人を識別するための情報を含む。))をいう。以下同じ。)の整備・充実に努めることが肝要である。その業務を行うに当たっては、公正かつ的確な業務運営に努めるとともに、信用情報が目的外に使用されることを防止するなど、プライバシー保護に配慮した適正な業務運営体制を整備する必要がある。

(2) 会員

機関は、信用情報の目的外使用の防止等の観点から、機関の提供する信用情報を使用する信用供与者(以下「会員」という。)の範囲又は要件を明確にするとともに、会員に対し、信

用情報の適正な取扱いを求めることとする。

(3) 業務概要等の周知

機関は、名称、所在地、電話番号、業務の内容、登録情報の概要、登録期間、信用情報の問合せ、開示等に関する事項を記載したパンフレットなどの書面を作成し、それを機関及び会員の店頭に備え置くことなどにより、業務の内容等を資金需要者等に周知させるよう努めることとする。

(4) 収集・登録できる信用情報の範囲

機関が収集・登録できる信用情報は、会員の提出する信用情報のほか、破産宣告・失踪宣告その他の公的記録、手形交換所の不渡情報・取引停止処分情報等の客観的事実に限るものとし、会員が資金需要者の返済又は支払能力の調査をするために必要な事項にとどめることとする。

(5) 事前の同意

機関は、会員に対し、信用情報の収集に当たり、次のことについて資金需要者から書面による事前の同意を得るよう求めることとする。

- ① 資金需要者に係る信用情報を機関に登録すること
- ② 他の会員（信用情報機関相互間で信用情報の交流（以下「情報交流」という。）を行う場合には、その交流する先及びその会員を含む。）により、当該信用情報が利用されること
- ③ 登録される情報の範囲、登録期間等

(6) 信用情報の照会・提供

機関は、信用情報の目的外使用の防止、漏洩の防止の観点から、次の場合のほか、信用情報を提供してはならないこととする。

- ① 会員からの照会に応ずる場合
- ② 資金需要者本人（代理人を含む。以下「本人」という。）からの自己の信用情報に係る開示請求に応ずる場合
- ③ 他の信用情報機関と情報交流を行う場合

（注 1）会員からの照会に応ずるのは、資金需要者の返済又は支払能力の調査に必要な場合、又は本人からの自己の信用情報に係る開示、訂正及び異議の申出（以下「開示等」という。）の請求に対応するために必要な場合に限ること。

（注 2）機関は、本人からの自己の信用情報について開示請求があった場合は、本人に係る登録情報を開示する必要がある。この場合、当該信用情報の出所並びに過去の一定期間内における当該信用情報の提供先についても、開示しうよう体制の整備を進めるとともに、開示等を円滑に行いうるよう相談窓口の設置、開示手続きの整備等に努めること。

また、本人以外に信用情報が漏洩することを防止するため、開示請求のできる者は本人及び本人から委任を受けたものに限るものとし、機関は、開示請求者が本人ないし本人の委任を受けたものであることを十分確認した上で信用情報の開示を行うこと。

(7) 信用情報の管理

- ① 機関は、信用情報に係る秘密を保持し、信用情報の漏洩・滅失及び改ざん等を防ぐため、内部管理体制の整備を図るとともに、必要な安全対策を講ずることとする。
- ② 機関の役職員は、(6)の場合を除き、在職中及び退職後において、その秘密を漏らしてはならないこととする。

③ 機関は、信用情報を正確かつ最新のものとするよう努めることとする。

また、機関は、登録する信用情報の内容に応じて登録期間及びその起算日を定め、登録期間経過後は、当該情報を速やかに消去又は廃棄すること等により、提供又は使用しないものとする。

(8) 信用情報の訂正等

① 機関は、本人から自己の信用情報が事実に相違するものとして、書面により理由を付した訂正の申出があったときは、正当な理由がない限り、迅速に事実関係の調査を行い、その結果を本人に知らせ、当該情報が誤りであることが判明した場合には、速やかに当該情報の訂正を行うこととする。

② 機関は、調査中の信用情報を会員に提供するときは、正当な理由がない限り、当該情報が正確であるか否かが確認されていないことの明示(以下「調査中の注記」という。)を行うこととする。

③ 機関は、本人の申出に基づき信用情報の訂正若しくは調査中の注記を行ったときは、本人の請求があれば、正当な理由がない限り、その本人が指定する当該情報の提供先にその旨通知することとする。

(9) 本人からの開示請求等

機関は、本人から自己の信用情報に係る開示等の請求があったときは、適切かつ迅速な処理を図ることとする。

(10) 業務の委託

機関は、業務の全部又は一部を委託する場合には、受託者に対し、受託業務の遂行に当たり情報管理等を的確に行うことを求めることとする。

(11) 情報の交流

機関は、情報交流を行うに当たっては、信用情報が目的外に使用されることを防止するなどプライバシー保護に十分配慮した適切な情報管理を確保することとする。

2 機関の会員による信用情報の取扱い

法第30条第2項の規定に基づき、機関の会員が信用情報を目的外に使用することは禁止されているが、当該規定に係る監督に当たっては、会員について次に掲げる事項に留意し、適切に行われるよう促すものとする。

なお、法第13条第1項の規定に基づく会員以外の貸金業者による顧客の資力、信用等の調査に関する監督に当たっても、これに準じた取扱いを行うものとする。

(1) 信用情報の取扱いに関する基本的考え方

会員は、機関の登録情報の整備・充実に協力するとともに、信用情報の登録、照会、使用、管理等を行うに当たっては、プライバシー保護に配慮し、信用情報が目的外に使用されることを防止するなど、信用情報を適正に取り扱うものとする。

(2) 事前の同意

会員は、信用情報の収集に当たり、次のことについて資金需要者から書面による事前の同意を得ることとする。

① 会員が当該信用情報を収集すること

- ② 資金需要者に係る信用情報を機関に登録すること
- ③ 他の会員(信用情報機関相互間で情報交流を行う場合には、その交流する先及びその会員を含む。)により、当該信用情報が利用されること
- ④ 登録される情報の範囲、登録期間等
- ⑤ 第三者と直接情報交流を行う場合には、当該第三者により当該信用情報が利用されること

(3) 書面による説明

会員は、資金需要者から事前の同意を得るに当たり、次の事項について書面による説明をすることとする。

- ① 利用目的
- ② 管理責任者名
- ③ 資金需要者の権利
- ④ 機関に登録される情報の範囲、登録期間等
- ⑤ 第三者に当該信用情報を提供する場合には、提供先・提供目的等

(4) 最新情報の登録

会員は、既に登録した信用情報に関し、変更を必要とする新たな事実が判明したときは、速やかに当該事実を機関に報告するものとする。

(5) 信用情報の照会・使用

会員が機関に対し信用情報を照会できるのは、資金需要者の返済又は支払能力の調査に必要な場合、又は本人からの自己の信用情報に係る開示等の請求に対応するために必要な場合に限るものとし、かつ、これらの目的以外に信用情報を利用してはならないものとする。

(6) 信用情報の管理

- ① 資金需要者及び機関を含む第三者から提供を受けた信用情報の秘密を保持し、漏洩を防ぐため、会員は資金需要者本人からの自己の信用情報に係る問合せ等に対応するために必要な場合のほか信用情報を漏らしてはならないものとする。
- ② ①の場合を除き、会員の役職員は、保有する資金需要者の信用情報に関し、在職中及び退職後において、その秘密を漏らしてはならないものとする。

(7) 本人からの開示請求等

会員は、資金需要者から自己の信用情報に係る開示等の請求があったときは、適切かつ迅速な処理を図るものとする。また、本人の求めに応じ機関の所在等に関する説明を行うとともに、必要な場合には機関への取次ぎを行うものとする。

(8) その他

- ① 会員は、信用情報の使用等に当たって、資金需要者を威迫し又は困惑させてはならないものとする。
- ② 会員は、第三者と直接情報交流を行う場合、機関を利用する場合と同様に信用情報が目的外に使用されることを防止するなど、プライバシー保護に十分配慮した適切な情報管理を確保するものとする。

3 信用情報機関に関する届出等

- (1) 協会が法第30条第1項の規定に基づき、機関と指定契約を締結した場合には、当該協

会から法第35条第1項の規定に基づき、契約締結後3ヵ月以内に別紙様式1を参考に作成した契約書の写し、別紙様式2の届出書及び所要の添付書類をそれぞれ2部提出させ、うち1部を遅滞なく監督局金融会社室(財務局経由。財務事務所のある場合は財務事務所経由。以下同じ。)に送付されたい。また、協会が法第30条第1項の規定に基づき、機関を設置した場合には、当該協会から法第35条第1項の規定に基づき、設置後3ヵ月以内に別紙様式3の届出書及び所要の添付書類をそれぞれ2部提出させ、うち1部を遅滞なく監督局金融会社室に送付されたい。

(2) 協会が指定または設置した機関の毎事業年度終了後3ヵ月以内に、当該協会から法第35条第1項の規定に基づき、別紙様式4の業務報告書及び所要の添付書類をそれぞれ2部提出させ、うち1部を遅滞なく監督局金融会社室に送付されたい。

(3) 協会が指定または設置した機関が他の信用情報機関と情報交流を実施しようとする場合には、事前に当該協会から法第35条第1項の規定に基づき、別紙様式5の届出書及び所要の添付書類をそれぞれ2部提出させ、うち1部を遅滞なく監督局金融会社室に送付されたい。

(参考) 監督局金融会社室は、全国貸金業協会連合会に対し、法第35条第1項の規定に基づき、協会による機関の設置又は指定の状況につき、新たに追加又は変更があった場合には、別紙様式6により速やかに2部提出させるものとしている。