

**全国銀行個人信用情報センターにおける個人情報保護指針**  
**（全国銀行個人信用情報センターにおける個人信用情報の**  
**保護と利用に関する自主ルール）**

**全国銀行個人情報保護協議会**

## 第1章 目的および定義

### (目的)

**第1条** 本指針は、全国銀行個人情報保護協議会（以下「協議会」という。）の会員のうち一般社団法人全国銀行協会（以下「全銀協」という。）を対象とする、協議会規約第4条第1項第1号の規定にもとづく個人情報保護指針として、全銀協が個人情報の取扱いに関して、その設置、運営する全国銀行個人情報センター（以下「センター」という。）およびセンターの会員に遵守させるべき基本事項を定めることにより、個人情報の適正な保護と利用を図ることを目的とする。

### (定義)

**第2条** 本指針においては、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 「提携他情報機関」とは、センターが情報交流に関する提携（以下「CRIN等」という。）を行う株式会社日本信用情報機構および株式会社シー・アイ・シーをいう。
- 二 「個人情報機関」とは、センターおよび提携他情報機関をいう。
- 三 「会員」とは、センターまたは提携他情報機関に加盟する者をいう。ただし、「センターの会員」というときはセンターに加盟する者をいう。
- 四 「登録」とは、個人情報機関がその会員に個人情報を提供するために構築するデータベース（以下「個人情報データベース」という。）に個人情報を記録することをいう。ただし、特に個人情報機関の会員の行為については、個人情報データベースに記録するためにその加盟する個人情報機関に個人情報を提供することをいう。
- 五 「照会」とは、個人情報機関の会員が個人情報機関に登録されている個人情報の提供を受けることをその加盟する個人情報機関に依頼することをいう。
- 六 「削除」とは、個人情報データベースに登録されている個人情報の一部を項目単位で利用できない状態にすることをいう。
- 七 「取消」とは、個人情報データベースに登録されている個人情報のすべての項目を利用できない状態にすることをいう。
- 八 「訂正等」とは、個人情報データベースに登録されている個人情報の変更、訂正、追加または削除をいう。
- 九 「利用停止等」とは、個人情報データベースに登録されている個人情報の利用の停止または登録の取消をいう。
- 十 「個人情報」とは、センターの会員がセンターへの登録のために記録媒体等に記録した個人情報、センターに登録されている個人情報、またはセンターの会員がセンターへの照会により提供を受けた個人情報（CRIN等により提携他情報機関から提供を受ける個人情報を含む。）をいう。

十一 「規則等」とは、全国銀行個人信用情報センター規則その他のセンターに関する全銀協の決定事項をいう。

十二 「指針等」とは、本指針および規則等をいう。

十三 前各号に定めるほか、他に特段の定めのない限り、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。）および同施行令の定義に従う。

## 第2章 組織

### （組織）

**第3条** センターは、全銀協が設置、運営し、所定の資格を具えたセンターの会員をもって組織するものとする。

### （加盟資格）

**第4条** センターの会員は、一般会員および特別会員とし、その加盟資格は次のとおりとする。

一 一般会員

全銀協の正会員

二 特別会員

次のいずれかを満たすもの

① 上記一以外の銀行または法令によって銀行と同視される金融機関

② 政府関係金融機関またはこれに準ずるもの

③ 信用保証協会法（昭和28年8月10日法律第196号）にもとづいて設立された信用保証協会

④ 個人に関する与信業務を営む法人で、一般会員または特別会員のうち上記①もしくは②の推薦を受けたもの

### （会員資格の取得）

**第5条** 前条の加盟資格を有するものは、規則等に定めるところにより、加盟申請書等の必要書類を全銀協に提出し、全銀協の業務委員会の加盟承認を受け、全銀協との間で指針等の遵守を含む基本契約の締結を完了したときにセンターの会員資格を取得するものとする。ただし、加盟承認に当たって、全銀協の業務委員長が必要と判断する場合には、全銀協の理事会の承認を受けるものとする。

## 第3章 会員の義務等

### （関係法令等の遵守）

**第6条** センターの会員は、個人信用情報を取り扱うに当たっては、個人情報保護法およびその関係法令等を遵守しなければならない。

## 【運用上の考え方】

「関係法令等」の「等」とは、個人情報保護に関する基本方針、個人情報保護に関する法律についてのガイドライン、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等をいう。

## （指針等の遵守）

**第7条** センターの会員は、指針等を遵守しなければならない。

## （会員の協力）

**第8条** センターの会員は、相互に誠意と信頼をもってセンターの運営に協力するものとする。

## （同意の取得および公表）

**第9条** センターの会員は、新規与信判断のためにセンターに個人信用情報の照会をする場合には、申込書等の同意文言によって事前に本人の同意を取得しなければならない。

2 センターの会員は、センターに個人信用情報が登録される取引の契約を締結する場合には、契約書等の同意文言によって事前に本人の同意を取得しなければならない。

3 センターの会員は、センターへの個人信用情報の照会および登録について公表しなければならない。

4 前3項に規定する同意および公表の文言等は、別に定める。

## （共同利用の公表）

**第10条** センターの会員は、官報情報について個人情報保護法第27条第5項第3号に規定する共同利用（以下「共同利用」という。）を行う旨を公表しなければならない。

2 前項に規定する公表の文言等は、別に定める。

## （照会目的の制限）

**第11条** センターの会員は、次の場合に限り、センターに個人信用情報の照会をすることができるものとする。

一 与信取引上の判断（返済能力または転居先の調査をいう。ただし、銀行法施行規則第13条の6の6等により、返済能力に関する情報については返済能力の調査の目的に限る。以下同じ。）のために必要な場合

二 個人信用情報の苦情処理のために必要な場合

三 個人信用情報の正確性または最新性を維持するために必要な場合

2 前項に規定する「返済能力の調査」とは、次のために必要な調査をいい、そのために取得した情報を匿名化されたスコアリングモデルの構築のために利用すること

を含む。

- 一 ローン等の与信取引を実行するか判断
  - 二 ローン等の与信取引の条件（期間・金額・金利・保証料等）に関する判断
  - 三 カードローン等の極度額・期間の変更・更新等に関する判断
  - 四 期限の利益喪失に関する判断
- 3 第1項に規定する「返済能力に関する情報」とは、残債額、延滞等の区分および入金区分をいう。

#### （目的外利用の禁止）

**第12条** センターの会員は、センターから取得した個人情報情報を前条に規定する以外の目的で利用してはならない。ただし、次の場合はこの限りではない。

- 一 第45条（モニタリング）に規定するモニタリングのために必要な場合
- 二 第14条第1項（秘密の保持）ただし書に該当する場合
- 三 過去において与信取引上の判断が適正に行われたことを検証するために必要な場合

#### （与信取引上の判断の自主性）

**第13条** センターの会員は、与信取引上の判断について自主性を保有し、センターから取得した個人情報情報に拘束されないものとする。

#### （秘密の保持）

**第14条** センターの会員は、センターから取得した個人情報情報を自己のためにのみ利用するものとし、他者の利用に供しまたは公開してはならない。ただし、次の場合はこの限りではない。

- 一 法令にもとづく場合
  - 二 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- 2 センターの会員は、センターに登録されている個人情報またはセンターから取得した個人情報について、個人情報保護法第33条にもとづく開示の請求を受けたときは、センターが作成するパンフレット等により、当該開示に係る手続きを説明するものとする。
- 3 前2項の規定は、センターの会員資格を喪失した後も、同様とする。

#### 【運用上の考え方】

本条第1項ただし書は、センターから取得済みの個人情報情報の取扱いに関するものであり、これを根拠にセンターへの照会を行うことは認められないことに留意する（第11条（照会目的の制限）参照）。

#### （個人情報情報の適正な取得）

**第 15 条** センターの会員は、偽り等不正の手段により個人信用情報を取得してはならない。

**【運用上の考え方】**

個人信用情報機関が本人開示において交付する書面の提出もしくは提示を求め、またはその内容を聴取することは、原則として本条に抵触することに留意する。ただし、センターの会員がセンターに登録した情報について苦情の申立を受けるに際し、当該書面の提示を受ける場合はこの限りでない。

**（個人信用情報の登録）**

**第 16 条** センターの会員は、規則等に定めるところにより、個人信用情報をセンターに正確に登録しなければならない。

**（個人信用情報の正確性・最新性維持等）**

**第 17 条** センターの会員は、利用目的の達成に必要な範囲内において、センターに登録する個人信用情報を正確かつ最新の内容に保つとともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。

**（安全管理措置等）**

**第 18 条** センターの会員は、その取り扱う個人信用情報の漏えい、滅失または毀損の防止その他の個人信用情報の安全管理および目的外利用防止のために必要かつ適切な安全管理措置（組織的安全管理措置、人的安全管理措置、物理的安全管理措置、技術的安全管理措置および外的環境の把握を含む。）を講じなければならない。なお、その他の個人信用情報の安全管理のために必要かつ適切な安全管理措置には、会員が取得し、または取得しようとしている個人情報であって、当該会員が個人信用情報として取り扱うことを予定しているものの漏えい等を防止するために必要かつ適切な措置も含まれる。

- 2 センターの会員は、その従業者に個人信用情報を取り扱わせるに当たっては、当該個人信用情報の安全管理および目的外利用防止が図られるよう、適切な内部管理体制を構築し、当該従業者に対する必要かつ適切な監督（教育・研修の実施を含む。）を行わなければならない。
- 3 センターの会員は、個人信用情報の取扱いの全部または一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人信用情報の安全管理および目的外利用防止等が図られるよう、委託を受けた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。
- 4 センターの会員は、個人信用情報の漏えい等事案（漏えい等またはそのおそれのある事案をいう。以下同じ。）の事故が生じた場合に迅速かつ適切な対応を講じることができるよう、漏えい等事案の事故の発生時の監督当局等およびセンターへの報告、事実関係および再発防止策等の公表、漏えい等事案の対象となった本人への通知等の対応を予め定めなければならない。
- 5 前4項に関する指針は、別紙のとおりとする。

- 6 センターの会員は、個人情報情報を提供または受領したときは、個人情報保護法にもとづく第三者提供に係る確認・記録義務に沿った対応を行わなければならない。

**（個人情報管理責任者の設置）**

**第 19 条** センターの会員は、個人情報情報の安全管理および目的外利用防止等の徹底に関する全責任を負う者として個人情報管理責任者を設置し、取締役または執行役等の業務執行に責任を有する者がその任に当たるものとする。

**（訂正等）**

**第 20 条** センターの会員は、本人から、センターに登録した個人情報に誤りがあり、事実でないという理由によって当該個人情報情報の内容の訂正等の請求を受けた場合は、利用目的の達成に必要な範囲内で、遅滞なく事実の確認等の調査を行い、その結果にもとづき、原則として当該個人情報情報の内容の訂正等を行わなければならない。

- 2 センターの会員は、前項の規定にもとづき請求を受けた個人情報情報の内容の全部もしくは一部について訂正等を行ったとき、または訂正等を行わない旨の決定をしたときは、遅滞なく、その旨（訂正等を行ったときは、その内容を含む。）を本人に通知しなければならない。

**（利用停止等）**

**第 21 条** センターの会員は、本人から、個人情報情報が第 12 条（目的外利用の禁止）の規定に違反して利用されているという理由、第 15 条（個人情報情報の適正な取得）の規定に違反して取得されたものであるという理由または第 32 条（個人情報の登録に関する制限）に違反して登録されたものであるという理由によって、当該個人情報情報の利用停止等の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、原則として、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、当該個人情報情報の利用停止等を行わなければならない。

- 2 センターの会員は、本人から、個人情報情報が第 9 条（同意の取得および公表）の規定に違反して登録されているという理由または個人情報保護法第 28 条（外国にある第三者への提供の制限）に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該個人情報情報の第三者への提供の停止または登録の取消の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、原則として、遅滞なく、当該個人情報情報の第三者への提供の停止または登録の取消を行わなければならない。
- 3 センターの会員は、第 1 項の規定にもとづき請求を受けた個人情報情報の利用停止等を行ったときもしくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、または前項の規定にもとづき請求を受けた個人情報情報の第三者への提供の停止もしくは登録の取消を行ったとき、または第三者への提供の停止もしくは登録の取消を行わない旨の決定をしたときは、遅滞なく、その旨を本人に通知しなければならない。

**(理由の説明)**

**第 22 条** センターの会員は、前 2 条の規定により、本人から請求を受けた措置の全部または一部について、その措置をとらない旨を通知する場合またはその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、措置をとらないまたは異なる措置をとることとした判断の根拠および根拠となる事実を示し、その理由を説明するものとする。

**(代理人による訂正等の請求)**

**第 23 条** センターの会員は、第 20 条（訂正等）第 1 項または第 21 条（利用停止等）第 1 項もしくは第 2 項の規定による請求（以下本条において「訂正等の請求」という。）を未成年者もしくは成年被後見人の法定代理人または訂正等の請求をすることにつき本人が委任した代理人から受けた場合には、これを受け付けなければならない。ただし、訂正等の請求をすることにつき本人が委任した代理人から訂正等の請求を受けた場合には、第 20 条（訂正等）第 2 項もしくは第 21 条（利用停止等）第 3 項の規定による通知または前条（理由の説明）の規定による説明は、原則、本人に直接行わなければならない。

**(個人情報情報の取扱いに関する苦情処理)**

**第 24 条** センターの会員は、個人情報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に努めなければならない。

**(センターの苦情処理に対する協力)**

**第 25 条** センターの会員は、個人情報情報の取扱いに関する苦情についてセンターから事実関係の調査を依頼されたときは、速やかに調査し、その結果をセンターに報告しなければならない。

2 センターの会員は、前項の規定にもとづいてセンターから調査を依頼された苦情が第 20 条（訂正等）または第 21 条（利用停止等）に相当する内容である場合において、本人から請求を受けた措置の全部もしくは一部について、その措置をとらない旨もしくはその措置と異なる措置をとる旨をセンターに報告するときは、本人に対し、措置をとらないもしくは異なる措置をとることとした判断の根拠および根拠となる事実を示し、その理由を説明するものとする。

**(苦情処理体制の整備)**

**第 26 条** センターの会員は、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者への十分な教育・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なければならない。

(センターの業務内容等の周知)

第 27 条 センターの会員は、全銀協のウェブサイトを容易に閲覧できるような態勢を整備すること、またはセンターが作成するリーフレット等を店頭で掲示する、もしくは備え置くことなどにより、顧客にセンターの業務内容、情報の開示等についての周知を図るものとする。

## 第 4 章 センターの義務等

(関係法令等の遵守)

第 28 条 センターは、個人情報情報を取り扱うに当たっては、個人情報保護法およびその関係法令等を遵守しなければならない。

(指針等の遵守)

第 29 条 センターは、指針等を遵守しなければならない。

(公正な業務運営)

第 30 条 センターは、個人情報情報の適正な保護と利用を図るために、公正な業務運営を行うものとする。

(情報の登録期間)

第 31 条 センターの会員またはセンターがセンターに登録する個人情報情報の登録期間は次のとおりとする。

登録情報	登録期間
氏名、生年月日、性別、住所（本人への郵便不着の有無等を含む。）、電話番号、勤務先等の本人情報	下記の情報のいずれかが登録されている期間
借入金額、借入日、最終返済日等の契約の内容およびその返済状況（延滞、代位弁済、強制回収手続、解約、完済等の事実を含む。）	契約期間中および契約終了日（完済していない場合は完済日）から 5 年を超えない期間
センターの会員がセンターを利用した日および契約またはその申込みの内容等	当該利用日から 1 年を超えない期間
官報情報	破産手続開始決定等を受けた日から 7 年を超えない期間
登録情報に関する苦情を受け、調査中である旨	当該調査中の期間

本人確認資料の紛失・盗難、貸付自 粛等の本人申告情報	本人から申告のあった日から5年 を超えない期間
-------------------------------	----------------------------

**(個人情報登録に関する制限)**

**第32条** センターは、個人情報保護法第2条第3項に定める要配慮個人情報ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活（これらのうち要配慮個人情報に該当するものを除く。）に関する情報（本人、国の機関、地方公共団体、学術研究機関等、同法第57条第1項各号もしくは同法施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、または、本人を目視し、もしくは撮影することにより取得するその外形上明らかなものを除く。）を登録項目としてはならない。ただし、センター業務に必要な場合を除く。

**【運用上の考え方】**

次に該当する場合は、本条に抵触しないものとする。

- 一 センターが官報から収集して登録する破産等の情報の住所が本籍地である場合

**(登録情報の利用または提供)**

**第33条** センターは、センターに登録されている個人信用情報を次の場合に限り利用または提供できるものとする。

- 一 規則等に定めるところによりセンターの会員から照会があった場合
- 二 CRIN等により提携他情報機関の会員から照会があった場合
- 三 本人開示、苦情処理、情報の正確性・最新性維持、センターの会員に対する規則等の遵守状況のモニタリング等の個人信用情報の保護と適正な利用の確保のために必要な場合
- 四 法令にもとづく場合
- 五 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

**(個人信用情報の正確性・最新性維持等)**

**第34条** センターは、利用目的の達成に必要な範囲内において、センターに登録する個人信用情報を正確かつ最新の内容に保つとともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。

**(安全管理措置等)**

**第35条** センターは、その取り扱う個人信用情報の漏えい、滅失または毀損の防止その他の個人信用情報の安全管理および目的外利用防止のために必要かつ適切な安全管理措置（組織的安全管理措置、人的安全管理措置、物理的安全管理措置、技術的安全管理措置および外的環境の把握を含む。）を講じなければならない。なお、「そ

の他の個人情報情報の安全管理および目的外利用防止のために必要かつ適切な安全管理措置」には、会員が取得し、または取得しようとしている個人情報であって、当該会員が個人情報として取り扱うことを予定しているものの漏えい等を防止するために必要かつ適切な措置も含まれる。

- 2 センターは、その従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報情報の安全管理および目的外利用防止が図られるよう、適切な内部管理体制を構築し、当該従業者に対する必要かつ適切な監督（教育・研修の実施を含む。）を行わなければならない。
- 3 センターは、個人情報の取扱いの全部または一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人情報情報の安全管理および目的外利用防止が図られるよう、委託を受けた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。
- 4 センターは、個人情報の漏えい等事案の事故が生じた場合に迅速かつ適切な対応を講じることができるよう、漏えい等事案の事故の発生時の監督当局等への報告、事実関係および再発防止策等の公表、漏えい等事案の対象となった本人および会員への通知等の対応を予め定めなければならない。
- 5 前4項に関してセンターが講じる措置は別紙に準ずるものとし、その適切な取扱いおよび適切な安全管理措置の実施を確認するために、外部監査を受けるものとする。
- 6 センターは、個人情報を提供または受領したときは、個人情報保護法にもとづく第三者提供に係る確認・記録義務に沿った対応を行わなければならない。

#### （個人情報管理責任者の設置）

**第 36 条** センターは、個人情報情報の安全管理および目的外利用防止等の徹底に関する全責任を負う者として個人情報管理責任者を設置し、担当役員がその任に当たるものとする。

#### （本人開示）

**第 37 条** センターは、本人から、センターに登録されている個人情報情報の開示の請求を受けたときは、遅滞なく、本人にこれを開示するものとする。

#### （訂正等）

**第 38 条** センターは、本人から、センターに登録されている個人情報に誤りがあり、事実でないという理由によって当該個人情報の内容の訂正等の請求を受けた場合には、利用目的の達成に必要な範囲内で、遅滞なく事実の確認等の調査を行い、その結果にもとづき、原則として当該個人情報の内容の訂正等を行わなければならない。

- 2 センターは、前項の規定にもとづき請求を受けた個人情報情報の内容の全部もしくは一部について訂正等を行ったとき、または訂正等を行わない旨の決定をしたときは、遅滞なく、その旨（訂正等を行ったときは、その内容を含む。）を本人に通

知しなければならない。

#### (利用停止等)

- 第 39 条** センターは、本人から、個人情報情報が第 12 条（目的外利用の禁止）もしくは第 33 条（登録情報の利用または提供）の規定に違反して利用されているという理由、第 15 条（個人情報情報の適正な取得）の規定に違反して取得されたものまたは第 32 条（個人情報情報の登録に関する制限）の規定に違反して登録されたものであるという理由によって、当該個人情報情報の利用停止等の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、原則として、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、当該個人情報情報の利用停止等を行わなければならない。
- 2 センターは、本人から、個人情報情報が第 9 条（同意の取得および公表）の規定に違反して登録されているという理由または個人情報保護法第 28 条（外国にある第三者への提供の制限）に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該個人情報情報の第三者への提供の停止または登録の取消の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該個人情報情報の第三者への提供の停止または登録の取消を行わなければならない。
- 3 センターは、第 1 項の規定にもとづき請求を受けた個人情報情報の利用停止等を行ったときもしくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、または前項の規定にもとづき請求を受けた個人情報情報の第三者への提供の停止もしくは登録の取消を行ったとき、または第三者への提供の停止もしくは登録の取消を行わない旨の決定をしたときは、遅滞なく、その旨を本人に通知しなければならない。

#### (理由の説明)

- 第 40 条** センターは、前 2 条の規定により、本人から請求を受けた措置の全部または一部について、その措置をとらない旨を通知する場合またはその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、措置をとらないまたは異なる措置をとることとした判断の根拠および根拠となる事実を示し、その理由を説明するものとする。ただし、当該措置の決定がセンターの会員による報告にもとづく場合には、その理由の説明は当該会員が行うように求めるものとする。

#### (代理人による開示等の請求)

- 第 41 条** センターは、第 37 条（本人開示）の規定による請求（以下本条において「開示の請求」という。）を未成年者もしくは成年被後見人の法定代理人または開示の請求をすることにつき本人が委任した代理人から受けた場合には、これを受け付けなければならない。ただし、開示の請求をすることにつき本人が委任した代理人から開示の請求を受けた場合には、原則、本人に直接開示しなければならない。
- 2 センターは、第 38 条（訂正等）第 1 項または第 39 条（利用停止等）第 1 項もしくは第 2 項の規定による請求（以下本条において「訂正等の請求」という。）を未成年者もしくは成年被後見人の法定代理人または訂正等の請求をすることにつき本人が

委任した代理人から受けた場合には、これを受け付けなければならない。ただし、訂正等の請求をすることにつき本人が委任した代理人から訂正等の請求を受けた場合には、第38条（訂正等）第2項もしくは第39条（利用停止等）第3項の規定による通知または前条（理由の説明）の規定による説明は、原則、本人に直接行わなければならない。

#### （個人信用情報の取扱いに関する苦情処理）

**第42条** センターは、個人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に努めなければならない。

#### （苦情処理体制の整備）

**第43条** センターは、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者への十分な教育・研修など、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なければならない。

#### （公表）

**第44条** センターは、本指針、本人開示等の手続と手数料、加盟する会員の名称等をセンターのウェブサイトへの継続的な掲載により公表するものとする。

## 第5章 実効性の確保

#### （モニタリング）

**第45条** センターは、センターの会員における指針等の遵守状況、会員資格、および会員による個人信用情報へのアクセスに対する適切かつ継続的なモニタリングを行うものとする。

#### （処分および罰則）

**第46条** センターは、センターの会員による指針等の遵守状況に問題があると認められる場合には、次の処分または罰則を実施することができるものとする。

##### 一 処分

- ① 注意
- ② 過怠金

##### 二 罰則

- ① 戒告
- ② 勸告
- ③ 罰金
- ④ 情報の全部または一部の利用停止
- ⑤ 除名
- ⑥ 会員名および罰則内容等のセンターの全会員への通知および公表

2 センターは、センターの会員による個人情報情報の不適正な利用があった場合には、処分または罰則を実施するとともに、再発防止策を講じるものとする。

(協議会への報告等)

第 47 条 センターは、協議会に対し、センターの運営、本人開示、苦情処理、会員に対する処分・罰則等に関する定期または随時の報告等を行うものとする。

平成 17 年 4 月 実施  
平成 19 年 10 月 一部改正  
平成 21 年 4 月 一部改正  
平成 21 年 11 月 一部改正  
平成 23 年 4 月 一部改正  
平成 24 年 10 月 一部改正  
平成 26 年 9 月 一部改正  
平成 27 年 1 月 一部改正  
平成 28 年 5 月 一部改正  
平成 29 年 3 月 一部改正  
平成 30 年 10 月 一部改正  
平成 31 年 3 月 一部改正  
令和 3 年 2 月 一部改正  
2022 年 11 月 一部改正  
2024 年 3 月 一部改正