

# 個人情報の保護と利用に関する自主ルールについて

全国銀行協会 業務部次長  
神 門 隆

はじめに

- I. 自主ルールの目的
- II. 自主ルールの構成・定義
  1. 構成
  2. 定義
- III. 自主ルールの主な内容
  1. 取得および利用
  2. データ内容の正確性の確保
  3. 安全管理措置
  4. 第三者提供の制限
  5. 開示等の手続
  6. 苦情処理体制の整備
  7. 漏えい事案への対応
  8. 個人情報保護宣言の制定

おわりに

したものである。

以下、本自主ルールの概要を解説する。

## I. 自主ルールの目的

平成17年4月1日に全面施行される個人情報保護法は、個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利や利益を保護することを目的として、民間事業者の個人情報の取扱いに関して共通する必要最小限のルールを定めており、事業者が、それぞれの分野の実情に応じ、主務大臣による監督（報告徴収、助言、勧告、命令）の下で、自律的に取り組むことが重視されている。また、金融庁のガイドラインは、金融分野における個人情報の性質および利用方法に鑑み、事業者が講ずべき措置の適切かつ有効な実施を図るための指針を定めているが、同ガイドラインでも、認定個人情報保護団体において、個人情報の適正な取扱いを確保するための更なる措置を自主的なルールとして定め、対象とする事業者等に遵守させることが重要であるとしている。

全銀協では、これらの関連法令等の趣旨を踏まえ、銀行界として自主的に更なる措置を定め、各銀行が関連法令等を遵守しつつ、個人情報の適切な保護と利用を図ることを目的として、本自主ルールを制定したものである。

はじめに

全国銀行協会は12月21日、「個人情報の保護と利用に関する自主ルール」を決定し、会員に通知するとともに、ホームページ（<http://www.zenginkyo.or.jp>）において公表した。

本自主ルールは、「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律施行令」、「個人情報の保護に関する基本方針」（閣議決定）に加えて、金融庁告示の「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」および「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」を踏まえて制定

なお、銀行界では、個人情報保護法第37条の認定個人情報保護団体を設立することを検討している。同法では、認定団体は「個人情報保護指針」を作成し、公表するよう努めることとされており、銀行界で認定団体を設立した後は、本自主ルールを認定団体の「個人情報保護指針」に位置付ける予定である。

## II. 自主ルールの構成・定義

### 1. 構成

本自主ルールは、自主ルール本文に加え、さらに運用上の考え方として、自主ルールを運用するための考え方や実務の具体例を示している。これは、自主ルール本文では銀行が遵守すべき義務等を抽象的に記述していることから、その解釈にあたって各銀行で大きなばらつきが生じないように、また、実務上どのように運用するかできるだけ具体的なイメージが持てるよう工夫したものであり、いわば本文と運用上の考え方がセットになって自主ルールを構成している。

また、安全管理措置等に関しては、本自主ルールの別冊として「個人データの安全管理措置等に関する指針」を策定する予定である。

なお、本自主ルールは、銀行取引に関連して取得する個人の顧客情報（顧客本人のほか、代理人、連帯保証人、振込みの受取人、顧客の家族等に関する情報）を幅広く対象としているが、従業員や株主に関する情報等、銀行取引に関連しない個人情報対象外としている。したがって、各銀行は、本自主ルールのほか、事業等の内容に応じて、それぞれ主務大臣が異なる場合には、当該事業等における主務大臣の定めるガイドラインを遵守しなければならない。また、当該事業等に関する業界の自主ルール等にも留意する必要がある。

### 2. 定義

用語の定義として、「個人情報」「個人情報データベース等」「個人データ」「保有個人データ」「本人」を定義しているが、これらは関係法令等における定義と同様としている。このうち、「個人情報」「個人データ」「保有個人データ」については、個人情報保護法における適用規定が異なるため、取扱う個人情報がどれに該当するか、整理しておく必要がある。それぞれの定義と個人情報保護法の適用規定は次のとおりである。

最も広い概念の「個人情報」は、「生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日、その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む）」をいい、第15条（利用目的の特定）、第16条（利用目的による制限）、第17条（適正な取得）、第18条（取得に際しての利用目的の通知等）の規定が適用される。

次に、個人情報よりも限定された「個人データ」は、「個人情報データベース等を構成する個人情報」をいい、「個人情報データベース等」とは、「個人情報を含む情報の集合物であって、①特定の個人情報をコンピューターを用いて検索できるように体系的に構成したもの、②含まれる個人情報を一定の規則に従って整理することにより特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成した情報の集合物であって、目次、索引、符号その他検索を容易にするためのものを有するもの」をいう。個人情報の適用規定に加えて、第19条（データ内容の正確性の確保）、第20条（安全管理措置）、第21条（従業員の監督）、第22条（委託先の監督）、第23条（第三者提供の制限）の規定が適用される。

さらに限定された「保有個人データ」は、「銀行が、開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去および第三者提供の停止のすべてに

じることのできる権限を有する個人データであつて、その存否が明らかになることにより、公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるもの、または6ヶ月以内に消去することとなるもの以外のもの」をいう。個人データの適用規定に加え、第24条（保有個人データに関する事項の公表等）、第25条（開示）、第26条（訂正等）、第27条（利用停止等）の規定が適用される。

### Ⅲ. 自主ルールの主な内容

#### 1. 取得および利用

##### (1)利用目的の特定

本項目では、「銀行は、個人情報を取り扱うにあたっては、個人情報がどのような事業の用に供され、どのような目的で利用されるかを本人が合理的に予想できるようできる限り特定しなければならない」としている。また、運用上の考え方において、銀行が利用目的を特定する際は、「個人情報は、銀行が法令により認められた全ての業務（今後取扱いが認められる業務を含む）に関して利用され得ることを明記する」、「全ての業務を明記する際は、定款の記載などを参考に、……業務の内容をできる限り特定する」とし、その例示を挙げている。

具体的には、業務内容については、預金業務、為替業務、融資業務、外国為替業務のほか、投信販売業務、保険販売業務、証券仲介業務、信託業務、社債業務など法律により銀行が営むことができる業務、その他銀行が営むことができる業務、ならびにこれらに付随する業務（今後取扱いが認められる業務を含む）を例示している。また、利用目的については、金融庁ガイドラインや金融審議会金融分科会特別部会での議論を踏まえ、顧客に分かりやすいようできるだけ詳しく、顧客との取引を円滑に遂行・管理していくための利用目的

や、顧客に対してよりよい金融サービスを勧めるための利用目的を例示している。

業務内容や利用目的の特定の仕方は銀行によって差があると思われるため、例示を参考に、各銀行が必要に応じて追加・修正を行うことを想定している。また、各銀行が顧客の信頼を得るよう工夫していくことが望まれるものである。

なお、利用目的の例示では、金融庁ガイドラインを踏まえ、「特定の個人情報の利用目的が、法令等に基づき限定されている場合には、当該利用目的以外で利用致しません」という文言を記載しているが、12月20日の金融審議会金融分科会特別部会において、個人信用情報機関から提供を受けた資金需要者の借入金返済能力に関する情報、および人種、信教、門地、保健医療等の機微（センシティブ）情報について、それぞれ利用目的を限定し、それ以外の目的に使用することの禁止を各業法の施行規則上明らかにすることとされているため、これらについて施行規則において規定されれば、利用目的の特定にあたって具体的にその内容と該当条項を記載する必要がある。

##### (2)利用目的の通知・公表・明示

本項目では、「銀行は、個人情報を取得した場合には、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、適切な方法により本人に通知し、または公表しなければならない」としている。ここでいう「個人情報を取得した場合」には、本人以外の第三者から取得する場合も該当する。実務上は、もれなく本人へ通知することは困難と思われ、各銀行は公表により対応することが考えられる。「公表」の方法としては、銀行のホームページへの掲載、営業拠点へのポスターや書面等の掲示・備付け、パンフレットへの記載・配付を例示している。

また、「本人との間で契約を締結すること等に伴って、本人から直接書面（電子的方式・磁気的方式等による記録を含む。）に記載された個人情報を取得する場合には、銀行はあらかじめ本人に対

し、その利用目的を明示しなければならない。また、この場合、与信事業においては、銀行は利用目的について、本人の同意を得なければならない」としている。与信事業における利用目的の同意の取得については、金融庁ガイドラインでは努力措置とされているが、本自主ルールでは義務規定としている。ただし、人の生命、身体または財産の保護のために緊急に必要がある場合は、明示および同意を要しない。

「同意」を得る方法は、同意文言を記載した書面上に本人の署名（・捺印）をもらうことを原則としているほか、電話による取引等において、口頭で同意を得てその旨の記録を残す方法、インターネット取引等において、画面上で同意の意思表示（了解ボタンをクリックしてもらう等）や同意文言を記載した本人からの電子メールの受領等による方法を例示している。

なお、利用目的の通知・公表・明示・同意の適用除外として、次の場合を挙げている。

- ①本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- ②銀行の権利または正当な利益を害するおそれがある場合
- ③国の機関または地方公共団体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、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- ④取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

このうち④に該当する場合としては、振込取引において振込依頼人や振込先の個人情報を取得し、当該振込取引にのみ利用する場合や、両替の申込用紙に記載された申込者の情報を取得し、当該両替業務にのみ利用する場合などが該当する。

#### (3)ダイレクト・マーケティングの中止

本項目では、「銀行は、本人から、ダイレクト・マーケティングの目的で個人情報を利用することの中止を求められた場合には、当該目的での個人

情報の利用または提供を中止しなければならない」としている。ここでいうダイレクト・マーケティングとは、銀行または銀行が個人情報を提供する先が、特定の商品またはサービスに適合する顧客を限定して行う、ダイレクトメールの送付やテレマーケティングその他のセールス活動で、店舗等で直接面談して行うセールス活動を除くものとしている。

ダイレクト・マーケティングについては、金融審議会金融分科会特別部会でも議論が行われた点であり、金融庁ガイドラインでは、与信事業に際して取得した個人情報について、「本人は当該ダイレクトメールの発送に係る利用目的を拒否することができる」とされているが、本自主ルールでは、与信事業に限定せず、すべての個人情報に適用することとし、また、利用目的について同意した後も、いつでもダイレクト・マーケティングへの利用または提供を拒否できることとしている。

ただし、銀行は、ダイレクト・マーケティングを目的とする個人情報の利用または提供を中止する場合であっても、その他の利用目的の達成に必要な範囲で当該個人情報を利用することができることとしている。

#### (4)適正な取得

本項目では、「銀行は、業務上必要な範囲内で、適正かつ適法な手段により、個人情報を取得しなければならない」としている。

また、「第三者からの個人情報の取得に際して、本人の利益を不当に侵害してはならない」としており、これには「例えば、銀行が情報の不正取得等の不当な行為を行っている第三者から、当該情報が漏洩された情報であること等を知った上で個人情報を取得する場合は該当する」としている。

#### (5)機微（センシティブ）情報の取扱い

本項目では、「銀行は、政治的見解、信教（宗教、思想および信条をいう。）、労働組合への加盟、人種および民族、門地および本籍地、保健医療および性生活、並びに犯罪歴に関する情報について



は、次に掲げる場合を除くほか、取得・利用・第三者提供をしてはならない」とし、金融庁ガイドラインにおける例外規定と同様の例外規定を次のとおり定めている。

- ①法令等に基づく場合
- ②人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合
- ③公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のため特に必要がある場合
- ④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
- ⑤源泉徴収事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体若しくは労働組合への所属若しくは加盟に関する従業員等の機微（センシティブ）情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ⑥相続手続による権利義務の移転等の遂行に必要な限りにおいて、機微（センシティブ）情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ⑦保険業その他金融分野の事業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で機微（センシティブ）情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ⑧機微（センシティブ）情報に該当する生体認証情報を本人の同意に基づき、本人確認に用いる場合

また、上記に定める事由により取得、利用または第三者提供をする場合には、これらの事由を逸脱した取扱いを行うことのないよう、「特に慎重に取扱わなければならない」としている。こうした機微（センシティブ）情報の取扱いは、金融庁ガイドラインでは努力措置とされているが、本自主ルールでは義務規定としている。

実務上、銀行業務では、本人確認資料の写しに本籍地情報が記載されているなど、顧客から取得した書面に業務遂行上必要でない機微（センシティブ）情報が記載されている場合がある。運用

上の考え方においては、そうした場合には、銀行において該当部分を黒塗りして保存するなどの措置をとることとしている。

また、預金等の申込書に勤務先欄がある場合には、勤務先名により、政治的見解、信教等の機微（センシティブ）情報を取得することが考えられる。このようなケースでは、上記⑤により取得する場合のほか、⑦により本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で取得する場合があるが、本人の同意については、勤務先欄へ本人が記入することにより同意が推定されるので、改めて同意を取得する必要はないと考えられる。ただし、利用目的の特定にあたっては、前述のとおり、機微（センシティブ）情報の法令等による利用目的の限定について、その内容と施行規則の該当条項を記載する必要がある。

なお、取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合には、そもそも利用目的の通知・公表・明示・同意は不要であり、また、法令等による利用目的の限定についても明示する必要はない。

#### (6)目的外利用の禁止

本項目では、「銀行は、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取扱ってはならない」としている。ただし、適用除外として、次の場合を挙げている。

- ①あらかじめ本人の同意がある場合
- ②法令に基づく場合
- ③人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
- ④公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
- ⑤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場合

なお、運用上の考え方において、将来の法令の改正等により、新たに取扱いが認められる業務に関して、既存の取引に際して取得した個人情報を利用する場合にあっては、利用目的に明記した「銀行が法令により認められた全ての業務（今後取扱いが認められる業務を含む）」から外れない限り、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えないと考えられるが、当該業務での個人情報の利用が、これまで銀行が法令により認められていた業務での利用目的から全く想定できない場合には、あらかじめ本人の同意を得る必要があることを示している。また、運用上の考え方において、法令に基づく場合等の具体的な例示を挙げている。

## 2. データ内容の正確性の確保

本項目では、「銀行は、利用目的の達成に必要な範囲内において個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない」としている。銀行が個人データの正確性を確保するためには、顧客から最新の個人データを提供してもらう必要があるため、運用上の考え方において、その具体的な方法として、①顧客に対して正確かつ最新のデータ提供を働きかける方法、②顧客から提出される取引開始時の各種届出や取引開始後の変更届について、本人確認等の実務の一環として当該届出内容の正確性を確認する方法、③顧客からの届出内容について迅速かつ正確に個人情報データベース等に反映する方法を例示している。

また、「保有する個人データの利用目的に応じ保存期間を定め、当該期間経過後の個人データを消去するよう努めなければならない」としている。保存期間には、合理的な理由があれば、永久保存も該当するとしている。

## 3. 安全管理措置

本項目では、「銀行は、個人データの漏えい、滅失または毀損の防止その他の個人データの安全管理のため、別途定める『個人データの安全管理措

置等に関する指針』に掲げる措置を講じなければならない」としている。

この指針に関しては、金融庁の「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」を踏まえて、従業者の監督および委託先の監督も含めて、詳細な具体例を示したものを策定することとしている。

## 4. 第三者提供の制限

本項目では、「銀行が、取得した個人データを第三者へ提供する場合は、（一定の例外を除き）あらかじめ本人の同意を得なければならない」としている。

一定の例外には、法令に基づく場合等の目的外利用禁止の例外と同様の例外のほか、本人の求めに応じて第三者への提供を停止することとしている場合であって、一定の事項をあらかじめ本人に通知し、または適切な方法により本人が容易に知り得る状態に置いているとき（いわゆるオプトアウトによる場合）が該当する。

第三者提供の「同意」を得る方法は、同意文言を記載した書面上に、本人の署名（・捺印）を徵求する方法を原則とするほか、例えば、電話による取引等において、口頭で同意を得てその旨の記録を残す方法、インターネットによる取引等において、画面上での同意の意思表示（了解ボタンをクリックしてもらう等）や同意文言を記載した本人からの電子メールの受領等による方法などが考えられる。「同意文言を記載した書面」は、文字の大きさおよび文章の表現を変えること等により、個人情報の取扱いに関する条項が他と明確に区別され、本人に理解されるようにするか、または、確認欄を設け本人がチェックを行う等、本人の意思が明確に反映できるものとするとしている。

また、当該書面における記載を通じて、①個人データを提供する第三者、②提供を受けた第三者における利用目的、③第三者に提供される情報の内容を本人に認識させたいうで同意を得ることとしている。

なお、口座振替における収納企業への口座振替結果情報の提供、財形預金提携企業への残高情報の提供、振込受取人への振込依頼人情報の提供、ローン提携先企業への情報提供など、銀行が取得した個人データを第三者に提供することが、取引上当然に予想されることにより、本人の同意があるものとみられる場合には、必ずしも改めて同意を得る必要はない。ただし、本人の同意があるものとみられる場合であっても、本人の明示的な同意を得ることが望ましい場合もある。

第三者提供の同意が不要な場合として、上記のほか、合併その他の事由による事業承継の場合、利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部または一部を委託する場合、利用目的の範囲内において個人データを特定の者と共同利用する場合であって、一定の事項をあらかじめ本人に通知し、または適切な方法により本人が容易に知り得る状態に置いているとき（いわゆる特定共同利用による場合）は、個人データの提供を受けるものは、第三者に該当しないとしている。

これらのうち、委託の場合としては、個人データの処理・加工の委託、事務処理の委託、保管・廃棄の委託などのケースが考えられる。委託にあたっては、銀行は、委託先に対して、安全管理措置に基づき、必要かつ適切な監督を行わなければならないこと、また、利用目的の達成に必要な範囲内で、個人データの取扱いを委託することに留意する必要がある。

また、特定共同利用の場合には、①利用目的の範囲内において個人データを特定の者と共同利用する旨、②共同利用される個人データの項目、③共同利用者の範囲、④共同利用者の利用目的、⑤個人データの管理責任者の氏名または名称を、あらかじめ本人に通知し、または適切な方法により本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。これらの項目のうち、共同利用者の利用目的または個人データについて責任を有する管理責任

者の氏名もしくは名称は変更することができるが、その場合には、変更する内容について、あらかじめ本人に通知し、または適切な方法により本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

共同利用者の範囲については、事業者名をすべて個別に列挙することが望ましいが、個別に列挙しない場合には、本人から見て、共同して利用する者の範囲の外延が明確であることが求められ、例えば、「当行および有価証券報告書等に記載されている、当行の子会社」などのような記載方法が考えられる。

## 5. 開示等の手続

本項目では、まず保有個人データに関する事項の公表について、「銀行は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、適切な方法により本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む）に置かなければならない」とし、①銀行の名称、②すべての保有個人データの利用目的、③開示等の手続に関する事項、④保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先、⑤認定個人情報保護団体の名称および苦情の解決の申出先を挙げている。

また、保有個人データの開示について、「銀行は、本人から自己の保有個人データについて開示を求められた場合は、書面の交付による方法、または開示の求めを行った者が同意した方法により、遅滞なく開示しなければならない。ただし、次に掲げる場合には全部または一部を開示しないことができる」としており、開示の例外として、①本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合、②銀行の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合、③法令に違反することとなる場合を挙げている。

なお、銀行は、上記により本人からの開示の求めの全部または一部に応じないこととした場合は、「本人に対し、遅滞なくその旨を通知しなけれ

ばならない。この場合、銀行は、開示の求めに応じないこととした理由を説明するよう努めるものとする」としている。

このほか、訂正等の請求、利用停止等、開示等の手続および手数料について、法令や金融庁ガイドラインを踏まえて、銀行の対応すべき事項等を規定している。

これらの開示等の手続については、「その受付および回答の手続として、一定の事項を定め、それを本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む）に置かなければならない。また、銀行は、開示等の求めに関する手続を定めるにあたっては、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない」としている。一定の事項としては、①開示等の求めの申出先、②開示等の求めに際して提出すべき書面（電子的方式・磁気的方式による記録を含む）の様式その他の開示等の求めの方式、③開示等の求めをする者（代理人を含む）の本人確認方法、④手数料金額とその徴収方法（無料とする場合を含む）、⑤開示等の求めに対する回答の方法・時期等、⑥開示等の求めをする者が代理人である場合の代理権を確認する方法を挙げている。

なお、代理人による開示等の求めに対しては、実務上、悪用防止のために慎重に対応する必要がある。このため、開示等の受付および回答の手続として公表すべき事項について、運用上の考え方では、代理権を確認する方法として「銀行所定の委任状以外は認めないこと」、「委任状とは別に代理権授与の意思確認ができるまで開示しないこと」を例示している。また、金融庁ガイドラインで「本人にのみ直接開示等することは妨げられない」とされていることを踏まえ、回答の方法・時期等の項目として「本人が委任した任意代理人による開示等の求めに対しては、直接本人に回答することがあること、または、本人にのみ回答すること」を例示している。

## 6. 苦情処理体制の整備

本項目では、「銀行は、個人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、適切かつ迅速な対応に努めなければならない。また、銀行は、そのために必要な体制の整備に努めなければならない」としている。「必要な体制の整備」としては、例えば、①苦情処理手順の策定、②苦情受付窓口の設置、③苦情処理に当たる従業者への十分な教育・研修などの措置が該当すると考えられる。

## 7. 漏えい事案への対応

本項目では、「銀行は、個人情報の漏えい事案等の事故があった場合に備え、危機対応のための体制の整備および手順の策定を行わなければならない」としている。

また、「銀行は、個人情報の漏えい事案等の事故があった場合は、①監督当局および認定個人情報保護団体に直ちに報告する、②二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、漏えい等の事実関係および再発防止策等を早急に公表する、③漏えい等の対象となった本人に速やかに漏えい等の事実関係等を通知する」としている。

## 8. 個人情報保護宣言の制定

最後に、本項目では「銀行は、関係法令等および本自主ルールを踏まえて、個人情報の適切な保護と利用に関する考え方および方針に関する宣言（いわゆるプライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を策定し、公表するものとする」としている。

記載すべき事項については、金融庁ガイドラインより詳しく定めており、具体的な内容として、関係法令等を遵守すること、個人情報を目的外に利用しないこと、個人データの安全管理措置を講じること、漏えい等の防止に努めること、苦情処理に適切に取り組むこと、継続的な改善に努めること等、各銀行の取り組み方針を宣言することとしている。

また、個人情報保護宣言のなかで、個人情報の



利用目的の通知・公表等の手続、その他個人情報の取得、利用および提供に関する分かりやすい説明、開示等の手続等の個人情報の取扱いに関する分かりやすい説明、個人情報の取扱いに関する質問および苦情処理の窓口を記載することとしている。

## おわりに

銀行は、従来より守秘義務の遵守の観点等から、顧客情報の適切な取得・利用および漏えい防止等の安全管理に努めてきている。今後とも、プライバシーの保護を含めた個人の権利・利益の保護を十分に意識しながら、顧客サービスの質の向上とのバランスを考慮し、また、IT技術の進展などによりこれまで以上にセキュリティのレベルを向上させる必要性を認識し、適切な対応を図っていく必要がある。本自主ルールに基づき、各銀行が顧客の信頼を得られるよう工夫しつつ、前向きな取組みを行っていくことが期待される。 □