

全国銀行個人情報保護協議会の設立について

全国銀行個人情報保護協議会事務局
(東京銀行協会 業務部次長)
神 門 隆

はじめに

1. 協議会の組織
2. 協議会の業務
 - (1)苦情の受付・対応
 - (2)情報提供
 - (3)研修等
 - (4)個人情報保護指針の作成・公表
 - (5)協議会への漏えい事案等の報告
 - (6)個人情報保護指針の遵守のための指導・勧告等
おわりに

はじめに

「個人情報の保護に関する法律」(以下「個人情報保護法」という)が本年4月1日に全面施行されることを踏まえ、銀行界は去る3月22日、同法を遵守し、個人情報の適正な取扱いを確保することを目的として、自主的な取組みを行うために全国銀行個人情報保護協議会(以下「協議会」という)を設立し、4月1日から業務を開始した。協議会は同日、金融庁に対して個人情報保護法に基づく認定個人情報保護団体の認定申請を行い、4月15日に認定を受けている。

以下では、協議会の組織・業務の概要について紹介することとしたい。

1. 協議会の組織

個人情報保護法第37条において、個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的として、次の業務を行おうとする法人は、主務大臣による認定個人情報保護団体の認定を受けることができることとされている。その業務は、①対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情の処理、②個人情報の適正な取扱いの確保に寄与する事項についての対象事業者に対する情報の提供、③その他対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な業務とされている。

これを踏まえ、銀行界では、個人情報保護法を遵守し、自主的な取組みを行うため、任意団体として全国銀行個人情報保護協議会を設立し、同法に定められた主務大臣の認定を受けて業務を行うこととした。

全銀協が認定を受けるのではなく、新たに協議会を設立することとしたのは、全銀協は「全国銀行個人信用情報センター」を運営しており、全銀協自体が重要な個人信用情報を大量に取扱う個人情報取扱事業者であることから、全銀協をも対象事業者とする団体を設立するほうが望ましいと判断したことによる。

協議会は、3月22日に設立総会を開催し、協議

会の設立、規約、事業計画および予算、役員等を議決し、4月1日から業務を開始することとした。また、設立総会に引き続き開催した協議会理事会において、会長・副会長の選任を行ったほか、個人情報保護指針、苦情受付・対応規則、各種規程、東銀協および各地銀行協会への事務委託契約書等について議決した。

協議会の事務局の事務は、全銀協と同様に、社団法人東京銀行協会に委託している。また、苦情の処理については、事務局に分室を置くこととし、銀行よろず相談所を設置している各地の銀行協会（東銀協を含め51か所）に委託している。

なお、協議会の会員数は、4月末現在、正会員184社（銀行176行、銀行持株会社8社）および特別会員66協会（各地の銀行協会65協会、全国銀行協会）の合計250となっている。

2. 協議会の業務

(1) 苦情の受付・対応

会員の個人情報の取扱いに関する苦情は、協議会事務局および各地の銀行よろず相談所で受け付けることとしている。この苦情の受付窓口については、協議会のホームページ（<http://www.zenginkyo.or.jp/pdpc/>）で電話番号を公表している。また、個人情報保護法において、個人情報取扱事業者が認定個人情報保護団体の対象事業者である場合にあっては、当該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本人の知り得る状態に置かなければならないこととされているため、各会員のホームページやポスター等でも公表されている。

苦情処理の業務については、「苦情受付・対応規則」を定め、具体的な実施体制として協議会事務局および各地の銀行よろず相談所を苦情対応機関とし、その取り扱う苦情の範囲としては、会員の

個人情報保護法に規定する個人情報の取扱いに関するものを広く対象としている。

具体的な苦情処理の事務フローの概要は、以下のとおりである。

- ① 苦情対応機関は、苦情等の申出人からトラブルの内容、被害、会員に対してどのような解決を求めるかなどについて十分に聴き取り、会員に伝達して、迅速な対応を求める。
- ② 苦情対応機関は、会員に対して対応検討の進捗状況をフォローし、必要に応じて会員における苦情内容の事実確認、解決に向けた取り組みについて、文書または口頭による説明を求める。
- ③ 苦情対応機関は、当該会員から苦情解決に関する対応結果の報告を受け、苦情の申出人に対して対応結果を説明する。ただし、会員から説明することが適当と判断したときは、会員から説明する。
- ④ 苦情の申出人の納得が得られない場合には、弁護士会の「仲裁センター」と協定等を締結している銀行よろず相談所は、仲裁センターの利用申込が可能であることを説明し、利用申込に関する申出人の意思を確認する。苦情の申出人が希望し、当該会員が合意したときは、仲裁センターに取り次ぐ。（仲裁センターの利用を希望しない場合には、裁判その他の方法による解決を図ることとなる。）
- ⑤ 苦情の申し出から3か月以上にわたり解決が図られない場合には、仲裁センターの利用申込が可能であることを説明し、利用申込に関する申出人の意思を確認する。苦情の申出人が希望し、当該会員が合意したときは、仲裁センターに取り次ぐ。
- ⑥ 協議会は、全銀協が外部有識者の意見を聴取するために設置している「銀行よろず相談所運営懇談会」において、個人情報の取扱いに関する苦情の受付・対応について、その運営のあり方や、具体的な対応事例（解決事例

および未解決事例) に関して意見を聴取し、苦情対応の改善に役立てていくとともに、外部有識者の意見は会員にも通知し、同種の苦情等の再発防止、拡大防止および未然防止のために役立てていく。

- ⑦ 協議会は、全国の苦情等の受付と対応状況を取りまとめ、定期的に理事会、業務委員会および会員に報告するとともに、事業年度毎に公表する。

(2)情報提供

協議会は、個人情報の適正な取扱いの確保に寄与する事項について、会員に対する情報提供を行うこととしている。情報提供の内容は、今後検討していくこととなるが、次のようなものを想定している。

- ① 関係法令等の改廃に関する情報
- ② 関係当局等からの連絡事項
- ③ 指導・勧告等を行った事例
- ④ 苦情の対応を行った事例など

これらのうち、関係法令等の改廃に関する情報や関係当局等からの連絡事項および勧告の事例については、その都度、速やかに会員に通知することとなる。また、指導等の事例や苦情対応事例については、当面、四半期毎に具体的な事例を取りまとめて会員に通知する予定である。

なお、理事会、業務委員会を開催した場合には、その模様を会員に通知することとしている。

(3)研修等

協議会は、個人情報保護法や協議会の個人情報保護指針について、会員の理解を深めるために、会員を対象として研修を実施することとしている。研修の具体的な内容については、今後検討していくこととなるが、個人情報保護法等に関する講演や、苦情等の事例に関する報告などを予定している。

また、苦情に関する諸問題に適切に対応するため、苦情対応機関の担当者(相談員)を対象として、苦情対応業務の改善や連携等を図るための研

修を行うことを予定している。講演等による関係法令等に関する知識を深めるための研修のほか、実際の苦情事例等をもとに意見交換等を行うことにより、苦情対応のスキルを高めていきたいと考えている。

そのほか、会員や苦情対応機関のニーズに応じて、適宜、協議会事務局担当者による研修を行うことを考えている。

(4)個人情報保護指針の作成・公表

銀行界では、昨年12月および2月に、全銀協において「個人情報の保護と利用に関する自主ルール」およびその別冊として「個人データの安全管理措置等に関する指針」を制定した[自主ルールについては、本誌2005年2月号29頁以下参照]。また、全国銀行個人信用情報センターにおける個人情報の保護と利用に関する自主ルール(「利用・登録に関する同意および公表」、「会員における安全管理措置等に関する指針」を含む)を併せて制定した。

これらの自主ルール等は、協議会を設立したことにより、協議会の個人情報保護指針等としてその内容を引き継ぐこととし、3月22日の協議会理事会において、次のものを定めている。これらの指針等は、協議会のホームページで公表している。なお、全銀協の自主ルール等は、同日をもって廃止した。

- ① 個人情報保護指針、(別冊)個人データの安全管理措置等に関する指針
- ② 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情報の保護と利用に関する自主ルール)、(別紙1)全国銀行個人信用情報センターの利用・登録に関する同意および公表について、(別紙2)全国銀行個人信用情報センターの会員における安全管理措置等に関する指針

(5)協議会への漏えい事案等の報告

個人情報保護指針において、会員は、個人情報

の漏えい事案等の事故があった場合には、次の措置を講じることとしている。

- ① 協議会事務局に直ちに報告する。
- 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。

このうち、漏えい事案等の協議会事務局への報告については、次に掲げるいずれかに該当する場合に、その漏えい事案等の内容、発生の経緯・原因、内部管理体制の状況、事後対応を報告するものとしている。

- ① 顧客に被害が生じる恐れがある場合
- ② 社会的影響が大きいと考えられる場合
- ③ 個人情報保護指針の不遵守の場合
- ④ その他、漏えい等の状況からみて報告すべきと考えられる場合

なお、①日本郵政公社または宅配業者その他外部委託先の誤配等の過失によるもので、かつ、誤配先およびその内容等が確認され二次被害の発生の可能性がないもの、また、②従業員のFAX、電子メールの誤送信または郵便物の誤封入等の過失によるもので、かつ、誤送信先およびその内容等が確認され二次被害の発生の可能性がないものについては、原則として報告を要しないこととしている。ただし、漏えい等があった個人情報が「個人情報データベース等」を構成する場合、漏えい等の事実関係を公表する場合、その他漏えい等の状況からみて報告すべき場合には、報告を要することとしている。

(6)個人情報保護指針の遵守のための指導・勧告等

個人情報保護法では、認定個人情報保護団体

は、個人情報保護指針を作成し、公表したときは、対象事業者に対し、当該個人情報保護指針を遵守させるために必要な指導、勧告その他の措置をとるよう努めなければならないとされている。

この指導・勧告等を行うにあたっては、まず、上記の報告により、協議会が会員の漏えい事案を把握することとなる。また、協議会は、顧客からの苦情等または報道等によっても、会員におけるトラブルや漏えい事案等を把握することがある。協議会は、こうして把握した事案等に基づき、会員の個人情報保護指針の不遵守の可能性が高いと思われる場合には、ヒアリングや資料の提出を求めて調査を行い、その結果を精査して、必要に応じて指導・勧告等を行うこととなる。

調査結果に基づき、協議会が軽微な指針不遵守であると判断したときは、当該会員に対して口頭または必要に応じて文書により助言・指導を行うこととなる。また、著しい指針不遵守であると判断したときは、理事会の審議を経て、文書により勧告を行うこととしている。勧告を受けた会員は、勧告に沿って対応措置を講じ、文書により対応結果を協議会に報告することとしている。

おわりに

協議会の概要は以上のとおりであるが、今後、会員の協力を得ながら、苦情等への適切な対応をはじめ、会員への情報提供、研修、助言、指導・勧告等の業務を遂行し、会員の個人情報保護への取組みの向上に資するよう努めていきたいと考えている。 □