

## 1 3 指定信用情報機関関係

### I. 指定信用情報機関の指定・監督に当たっての評価項目

I-1	経営管理等	2
I-1-1	経営管理	2
I-1-2	人的構成	2
I-2	業務の適切性	3
I-2-1	反社会的勢力による被害の防止	3
I-2-2	役員の兼職の制限	5
I-2-3	兼業の制限	6
I-2-4	差別的取扱いの禁止	6
I-2-5	システムリスク管理	6
I-2-6	信用情報等の管理態勢	11
I-2-7	外部委託	12
I-2-8	障害者への対応	13
I-3	業務規程関係	14
I-3-1	信用情報提供契約の締結	14
I-3-2	信用情報の収集・提供及び他の指定信用情報機関との連携	14
I-3-2-1	システム対応	14
I-3-2-2	営業時間及び休日	14
I-3-2-3	収集・提供情報等の取扱い	15
I-3-3	信用情報の安全管理	15
I-3-4	信用情報の正確性	16
I-3-5	加入貸金業者の監督	16
I-3-6	外部委託	16
I-3-7	苦情処理	16
I-3-8	統計の作成・公表	17

### II. 指定信用情報機関の監督に係る事務処理上の留意点

II-1	報告書等の提出	17
II-2	関係機関との連携	17
II-3	行政処分を行う際の留意点	18
II-3-1	行政処分の基準	18
II-3-2	行政手続法等との関係等	20
II-3-3	意見交換制度	20
II-3-4	不利益処分の公表に関する考え方	21
II-4	監督指針の準用	21

#### (別紙) 指定信用情報機関の間で提供する情報の内容

1.	個人情報	22
1-1	本人特定要件	22
1-2	契約内容等	23
2.	特定情報	23

## I. 指定信用情報機関の指定・監督に当たっての評価項目

### I-1 経営管理等

#### I-1-1 経営管理

指定信用情報機関としての持続可能性を確保し、経営の健全性の維持及びその一層の向上を図るためには、経営に対する規律付けが有効に機能し、適切な経営管理が行われることが重要である。

経営管理が有効に機能するためには、その組織の構成要素がそれぞれ本来求められる役割を果たしていることが前提となる。具体的には、取締役会、監査役会といった組織が経営をチェックできていること、内部監査部門が健全に機能していること等が重要である。

また、代表取締役、取締役、執行役、監査役及び全ての職階における職員が自らの役割を理解し、そのプロセスに十分関与することが必要となる。

経営管理態勢のモニタリングに当たっては、例えば、以下のような着眼点に基づき、その機能が適切に発揮されているかどうかを検証することとする。

##### ① 代表取締役

法令等遵守を経営上の重要課題の一つとして位置付け、代表取締役が率先して法令等遵守態勢の構築に取り組んでいるか。

##### ② 取締役及び取締役会

取締役は、業務執行にあたる代表取締役等の独断専行をけん制・抑止し、取締役会における業務執行の意思決定及び代表取締役の業務執行の監督に積極的に参加しているか。

##### ③ 監査役又は監査役会

イ. 監査役又は監査役会は、その独立性が確保されているか。

ロ. 監査役又は監査役会は、独立の機関として取締役の職務執行を監査することにより、付与された広範な権限を適切に行使し、会計監査に加え業務監査を的確に実施し必要な措置を適時に講じているか。

##### ④ 内部監査部門

内部監査部門は、被監査部門に対して十分けん制機能が働くよう独立する一方、被監査部門の業務状況等に関する重要な情報を適時収集する態勢・能力を有し、実効性ある内部監査が実施できる体制となっているか。

##### ⑤ 外部監査の活用

イ. 外部監査が有効に活用されているか。

ロ. 外部監査が有効に機能しているかを定期的に検証するとともに、外部監査の結果等について適切な措置を講じているか。

#### I-1-2 人的構成

指定信用情報機関には、その業務の公益性に鑑みて、一定の人的要件が求められている（貸金業法（昭和58年法律第32号。以下「法」という。）第41条の13第1項第7号）。

例えば、同号にいう、「信用情報提供等業務を適正かつ確実に遂行することができる知識及び経験」としては、

① 貸金業法、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。）等の関係諸法令や本事務ガイドラインで示している経営管理の着眼点の内容を理

解し、実行するに足る知識・経験

② 信用情報提供等業務の健全かつ適切な運営に必要なコンプライアンスに関する十分な知識・経験

③ その他指定信用情報機関の業務を適切に遂行することができる知識・経験があげられる。

## I-2 業務の適切性

### I-2-1 反社会的勢力による被害の防止

反社会的勢力を社会から排除していくことは、社会の秩序や安全を確保する上で極めて重要な課題であり、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みを推進していくことは、企業にとって社会的責任を果たす観点から必要かつ重要なことである。特に、公共性を有し、経済的に重要な機能を営む指定信用情報機関においては、指定信用情報機関自身や役職員のみならず、顧客等の様々なステークホルダーが被害を受けることを防止するため、反社会的勢力を社会から排除していくことが求められる。

もとより指定信用情報機関として業務の適切性を確保するためには、反社会的勢力に対して屈することなく法令等に則して対応することが不可欠であり、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）の趣旨を踏まえ、平素より、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備に取り組む必要がある。

特に、近時反社会的勢力の資金獲得活動が巧妙化しており、関係企業を使い通常の経済取引を装って巧みに取引関係を構築し、後々トラブルとなる事柄も見られる。こうしたケースにおいては経営陣の断固たる対応、具体的な対応が必要である。

なお、役職員の安全が脅かされる等不測の事態が危惧されることを口実に問題解決に向けた具体的な取組みを遅らせることは、かえって指定信用情報機関や役職員自身等への最終的な被害を大きくし得ることに留意する必要がある。

（参考）「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」  
（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）

#### ① 反社会的勢力による被害を防止するための基本原則

- 組織としての対応
- 外部専門機関との連携
- 取引を含めた一切の関係遮断
- 有事における民事と刑事の法的対応
- 裏取引や資金提供の禁止

#### ② 反社会的勢力のとらえ方

暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である「反社会的勢力」をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である（平成23年12月22日付警察庁次長通達「組織犯罪対策要綱」参照）。

反社会的勢力とは一切の関係をもたず、反社会的勢力であることを知らずに関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消するための態勢整備及び反社会的勢力による不当要求に適切に対応するための態勢整備の検証については、個々の取引状況等を考慮しつつ、例えば以下のような点に留意することとする。

(1) 組織としての対応

反社会的勢力との関係の遮断に組織的に対応する必要性・重要性を踏まえ、担当者や担当部署だけに任せることなく取締役等の経営陣が適切に関与し、組織として対応することとしているか。また、指定信用情報機関単体のみならず、信用情報提供等業務における反社会的勢力との関係遮断のため、グループ体となって、反社会的勢力の排除に取り組むこととしているか。さらに、グループ外他社へ信用情報提供等業務の一部を委託する場合においても、反社会的勢力の排除に取り組むこととしているか。

(2) 反社会的勢力対応部署による一元的な管理態勢の構築

反社会的勢力との関係を遮断するための対応を総括する部署(以下「反社会的勢力対応部署」という。)を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理態勢が構築され、機能しているか。

特に、一元的な管理態勢の構築に当たっては、以下の点に十分留意しているか。

- ① 反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報を積極的に収集・分析するとともに、当該情報を一元的に管理したデータベースを構築し、適切に更新(情報の追加、削除、変更等)する体制となっているか。また、当該情報の収集・分析等に際しては、グループ内で情報の共有に努め、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関等から提供された情報を積極的に活用しているか。さらに、当該情報を取引先の審査や当該指定信用情報機関における株主の属性判断等を行う際に、適切に活用する体制となっているか。
- ② 反社会的勢力対応部署において対応マニュアルの整備や継続的な研修活動、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関との平素からの緊密な連携体制の構築を行うなど、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みの実効性を確保する体制となっているか。特に、平素より警察とのパイプを強化し、組織的な連絡体制と問題発生時の協力体制を構築することにより、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報する体制となっているか。
- ③ 反社会的勢力との取引が判明した場合及び反社会的勢力による不当要求がなされた場合等において、当該情報を反社会的勢力対応部署へ迅速かつ適切に報告・相談する体制となっているか。また、反社会的勢力対応部署は、当該情報を迅速かつ適切に経営陣に対し報告する体制となっているか。さらに、反社会的勢力対応部署において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援する体制となっているか。

(3) 適切な事前審査の実施

反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施するとともに、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するなど、反社会的勢力が取引先となることを防止しているか。

(4) 適切な事後検証の実施

反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の契約の適切な事後検証を行うための態勢が整備されているか。

(5) 反社会的勢力との取引解消に向けた取組み

- ① 反社会的勢力との取引が判明した旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して迅速かつ

適切に取締役等の経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。

- ② 平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密に連携しつつ、反社会的勢力との取引の解消を推進しているか。
- ③ 事後検証の実施等により、取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、反社会的勢力への利益供与にならないよう配慮しているか。
- ④ いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には、資金提供や不適切・異例な取引を行わない態勢を整備しているか。

#### (6) 反社会的勢力による不当要求への対処

- ① 反社会的勢力により不当要求がなされた旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して迅速かつ適切に取締役等の経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。
- ② 反社会的勢力からの不当要求があった場合には積極的に警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行うこととしているか。特に、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報を行うこととしているか。
- ③ 反社会的勢力からの不当要求に対しては、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うこととしているか。
- ④ 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査することとしているか。

#### (7) 株主情報の管理

定期的に自社株の取引状況や株主の属性情報等を確認するなど、株主情報の管理を適切に行っているか。

検査の指摘事項に対するフォローアップや、日常の監督事務を通じて把握された反社会的勢力との関係遮断態勢等の課題については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第41条の30に基づき報告書を徴収することにより、指定信用情報機関における自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、信用情報提供等業務の適正かつ確実な遂行の観点から重大な問題があると認められるときには、指定信用情報機関に対して、法第41条の31の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、法第41条の33の規定に基づく厳正な処分について、必要な対応を検討するものとする。

(行政処分を行う際に留意する事項はⅡ-3による。)

#### I-2-2 役員の兼職の制限

指定信用情報機関の代表者及び常務に従事する役員が、貸金業者等の代表者等となった場合、指定信用情報機関の業務の適切性が確実に確保されないおそれがあることから、原則としてこうした兼職を禁止し、内閣総理大臣（金融庁長官）の認可を受けた場合のみ兼職を可能としている（法第41条の15）。

この場合の「常務に従事する」とは、専務取締役、常務取締役という役職名としての「常務」を意味する訳ではなく、また、必ずしも「常勤」を意味するものでもないが、機関の内部からそ

の業務執行全般の適正を監督するに足りると認められる程度にその職務に従事していることをいう。

### I-2-3 兼業の制限

信用情報を取り扱う指定信用情報機関の透明性、中立性、公平性等を確保するとともに、他業の経営悪化により、信用情報提供等業務を継続できなくなる状態に陥ることを防止する必要があることから、信用情報提供等業務に付随する業務を除き、指定信用情報機関の兼業は、原則として禁止されているが、「指定信用情報機関が信用情報提供等業務を適正かつ確実に行うにつき支障を生ずるおそれがないと認められるもの」について、内閣総理大臣（金融庁長官）の承認を受けたときは、兼業が認められる（法第41条の18）。

内閣総理大臣（金融庁長官）の兼業の承認は、個別具体的に判断されるものであるが、例えば、貸金業者以外の会員への信用情報の提供業務を行う場合であれば、金融分野における個人情報保護法に関するガイドライン（以下「金融分野ガイドライン」という。）、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（以下「実務指針」という。）の規定を踏まえ、指定信用情報機関の必要かつ適切な監督の下、当該会員において貸金業者の場合と同等の信用情報に係る安全管理措置が講じられていることなどが必要である。

### I-2-4 差別的取扱いの禁止

指定信用情報機関は、貸金業者が信用情報提供契約の締結を希望する場合には、正当な理由なくこれを拒否してはならない（法第41条の21第1項）。また、特定の加入貸金業者に対し不当な差別的取扱いをしてはならない（法第41条の21第2項）。

契約締結を拒否する「正当な理由」がある場合としては、例えば、加入申請のあった貸金業者の審査時に信用情報の安全管理措置上の問題が認められた場合が考えられる。

また、加入貸金業者が法令又は指定信用情報機関の会員規程に違反した場合や、加入貸金業者のシステム対応が整っていない場合に、指定信用情報機関が会員資格の停止や除名等の処分を行うことは、原則として「不当な差別的取扱い」とはならない。

### I-2-5 システムリスク管理

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウン又は誤作動等のシステムの不備等に伴い加入貸金業者、資金需要者等又は指定信用情報機関が損失を被るリスクや、コンピュータが不正に使用されることにより加入貸金業者、資金需要者等又は指定信用情報機関が損失を被るリスクをいう。

システムが安全かつ安定的に稼動することは指定信用情報機関に対する信頼性を確保するための大前提であり、システムリスク管理態勢の充実強化は極めて重要である。

指定信用情報機関のシステムリスク管理態勢の監督に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

#### (1) システムリスクに対する認識等

- ① システムリスクについて代表取締役をはじめ、役職員がその重要性を十分認識し、定期的なレビューを行うとともに、リスク管理の基本方針が策定されているか。
- ② 代表取締役は、システム障害やサイバーセキュリティ事案（以下「システム障害等」と

いう。)の未然防止と発生時の迅速な復旧対応について、経営上の重大な課題と認識し、態勢を整備しているか。

(注)「サイバーセキュリティ事案」とは、情報通信ネットワークや情報システム等の悪用により、サイバー空間を経由して行われる不正侵入、情報の窃取、改ざんや破壊、情報システムの作動停止や誤作動、不正プログラムの実行やDDoS攻撃等の、いわゆる「サイバー攻撃」により、サイバーセキュリティが脅かされる事案をいう。

③ 取締役会は、システムリスクの重要性を十分に認識した上で、システムに関する十分な知識・経験を有し業務を適切に遂行できる者を、システムを統括管理する役員として定めているか。

④ 代表取締役及び取締役(指名委員会等設置会社にあつては取締役及び執行役)は、システム障害等発生の際において、果たすべき責任やとるべき対応について具体的に定めているか。

また、自らが指揮を執る訓練を行い、その実効性を確保しているか。

## (2) システムリスク管理態勢

① 取締役会は、コンピュータシステムのネットワーク化の進展等により、リスクが顕在化した場合、その影響が連鎖し、広域化・深刻化する傾向にあるなど、経営に重大な影響を与える可能性があるということを十分踏まえ、リスク管理態勢を整備しているか。

② システムリスク管理の基本方針が定められているか。システムリスク管理の基本方針には、セキュリティポリシー(組織の情報資産を適切に保護するための基本方針)及び外部委託先に関する方針が含まれているか。

③ システムリスク管理態勢の整備に当たっては、その内容について客観的な水準が判定できるものを根拠としているか。

また、システムリスク管理態勢については、システム障害等の把握・分析、リスク管理の実施結果や技術進展等に応じて、不断に見直しを実施しているか。

## (3) システムリスク評価

① システムリスク管理部門は、ネットワークの拡充によるシステム障害等の影響の複雑化・広範化など、外部環境の変化によりリスクが多様化していることを踏まえ、定期的に又は適時にリスクを認識・評価しているか。

また、洗い出したリスクに対し、十分な対応策を講じているか。

② システムリスク管理部門は、例えばバッチ照会における情報送信可能件数などのシステムの制限値を把握・管理し、制限値を超えた場合のシステム面・事務面の対応策を検討しているか。

③ ユーザー部門は、新サービスの導入時又はサービス内容の変更時に、システムリスク管理部門と連携するとともに、システムリスク管理部門は、システム開発の有無にかかわらず、関連するシステムの評価を実施しているか。

## (4) 情報セキュリティ管理

① 情報資産を適切に管理するために方針の策定、組織体制の整備、社内規程の策定、内部管理態勢の整備を図っているか。また、他社における不正・不祥事件も参考に、情報セキュリティ管理態勢のPDCAサイクルによる継続的な改善を図っているか。

② 情報の機密性、完全性、可用性を維持するために、情報セキュリティに係る管理者を定め、その役割・責任を明確にした上で、管理しているか。また、管理者は、システム、データ、ネットワーク管理上のセキュリティに関することについて統括しているか。

- ③ コンピュータシステムの不正使用防止対策、不正アクセス防止対策、コンピュータウィルス等の不正プログラムの侵入防止対策等を実施しているか。
- ④ 指定信用情報機関が責任を負うべき加入貸金業者が提供する資金需要者等の重要情報を網羅的に洗い出し、把握、管理しているか。  
 加入貸金業者が提供する資金需要者等の重要情報の洗い出しにあたっては、業務、システム、外部委託先を対象範囲とし、例えば、以下のようなデータを洗い出しの対象範囲としているか。
- ・ 通常の業務では使用しないシステム領域に格納されたデータ
  - ・ 障害解析のためにシステムから出力された障害解析用データ 等
- ⑤ 洗い出した加入貸金業者が提供する資金需要者等の重要情報について、重要度判定やリスク評価を実施しているか。  
 また、それぞれの重要度やリスクに応じ、以下のような情報管理ルールを策定しているか。
- ・ 情報の暗号化、マスキングのルール
  - ・ 情報を利用する際の利用ルール
  - ・ 記録媒体等の取扱いルール 等
- ⑥ 加入貸金業者が提供する資金需要者等の重要情報について、以下のような不正アクセス、不正情報取得、情報漏えい等を牽制、防止する仕組みを導入しているか。
- ・ 職員の権限に応じて必要な範囲に限定されたアクセス権限の付与
  - ・ アクセス記録の保存、検証
  - ・ 開発担当者と運用担当者の分離、管理者と担当者の分離等の相互牽制体制 等
- ⑦ 機密情報について、暗号化やマスキング等の管理ルールを定めているか。また、暗号化プログラム、暗号鍵、暗号化プログラムの設計書等の管理に関するルールを定めているか。  
 なお、「機密情報」とは、信用情報、クレジットカード情報等、加入貸金業者又は資金需要者等に損失が発生する可能性のある情報をいう。
- ⑧ 機密情報の保有・廃棄、アクセス制限、外部持ち出し等について、業務上の必要性を十分に検討し、より厳格な取扱いをしているか。
- ⑨ 情報資産について、管理ルール等に基づいて適切に管理されていることを定期的にモニタリングし、管理態勢を継続的に見直しているか。
- ⑩ セキュリティ意識の向上を図るため、全役職員に対するセキュリティ教育（外部委託先におけるセキュリティ教育を含む。）を行っているか。
- ⑪ 災害等に備えた信用情報の安全対策（紙情報の電子化、電子化されたデータファイルやプログラムのバックアップ等）は講じられているか。
- ⑫ コンピュータシステムセンター等の安全対策（バックアップセンターの配置、要員・通信回線確保等）は講じられているか。
- ⑬ ⑪及び⑫のバックアップ体制は、地理的集中を避けているか。

#### (5) サイバーセキュリティ管理

- ① 取締役会等は、サイバーセキュリティの重要性を認識し、「金融分野におけるサイバーセキュリティに関するガイドライン」を踏まえ、必要な態勢を整備しているか。
- ② インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、例えば、以下のような取引のリスクに見合った適切な認証方式を導入しているか。
- ・ 可変式パスワードや電子証明書などの、固定式のID・パスワードのみに頼らない認証方式



- ・取引に利用しているパソコンのブラウザとは別の携帯電話等の機器を用いるなど、複数経路による取引認証 等
- ③ インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、例えば、以下のような業務に応じた不正防止策を講じているか。
  - ・不正なIPアドレスからの通信の遮断
  - ・利用者に対してウィルス等の検知・駆除が行えるセキュリティ対策ソフトの導入・最新化を促す措置
  - ・不正なログイン・異常な取引等を検知し、速やかに利用者に連絡する体制の整備
  - ・前回ログイン（ログオフ）日時の画面への表示 等

#### （6）システム企画・開発・運用管理

- ① 経営戦略の一環としてシステム戦略方針を明確にした上で、中長期の開発計画を策定しているか。
 

また、中長期の開発計画は、取締役会の承認を受けているか。
- ② 現行システムに内在するリスクを継続的に洗い出し、その維持・改善のための投資を計画的に行っているか。
- ③ 開発案件の企画・開発・移行の承認ルールが明確になっているか。
- ④ 開発プロジェクトごとに責任者を定め、開発計画に基づき進捗管理されているか。
- ⑤ システム開発に当たっては、テスト計画を作成し、ユーザー部門も参加するなど、適切かつ十分にテストを行っているか。
- ⑥ 人材育成については、現行システムの仕組み及び開発技術の継承並びに専門性を持った人材の育成のための具体的な計画を策定し、実施しているか。

#### （7）システム監査

- ① システム部門から独立した内部監査部門が、定期的にシステム監査を行っているか。
- ② システム関係に精通した要員による内部監査や、システム監査人等による外部監査の活用を行っているか。
- ③ 監査対象は、システムリスクに関する業務全体をカバーしているか。
- ④ システム監査の結果は、適切に取締役会に報告されているか。

#### （8）外部委託管理

- ① 外部委託先（システム子会社を含む。）の選定に当たり、選定基準に基づき評価、検討のうえ、選定しているか。
- ② 外部委託契約において、外部委託先との役割分担・責任、監査権限、再委託手続き、提供されるサービス水準等を定めているか。また、外部委託先の役職員が遵守すべきルールやセキュリティ要件を外部委託先へ提示し、契約書等に明記しているか。
- ③ システムに係る外部委託業務（二段階以上の委託を含む。）について、リスク管理が適切に行われているか。
 

特に外部委託先が複数の場合、管理業務が複雑化することから、より高度なリスク管理が求められることを十分認識した体制となっているか。

システム関連事務を外部委託する場合についても、システムに係る外部委託に準じて、適切なリスク管理を行っているか。
- ④ 外部委託した業務（二段階以上の委託を含む。）について、委託元として委託業務が適切に行われていることを定期的にモニタリングしているか。
 

また、外部委託先任せにならないように、例えば委託元として要員を配置するなどの必

要な措置を講じているか。

さらに、外部委託先における顧客データの運用状況を、委託元が監視、追跡できる態勢となっているか。

- ⑤ 重要な外部委託先に対して、内部監査部門又はシステム監査人等による監査を実施しているか。

#### (9) コンティンジェンシープラン

- ① コンティンジェンシープランが策定され、緊急時体制が構築されているか。
- ② コンティンジェンシープランの策定に当たっては、その内容について客観的な水準が判断できるもの（例えば「金融機関等におけるコンティンジェンシープラン（緊急時対応計画）策定のための手引書」（公益財団法人金融情報システムセンター編）を根拠としているか。
- ③ コンティンジェンシープランの策定に当たっては、災害による緊急事態を想定するだけでなく、指定信用情報機関の内部又は外部に起因するシステム障害等も想定しているか。  
また、バッチ処理が大幅に遅延した場合など、十分なリスクシナリオを想定しているか。
- ④ コンティンジェンシープランは、他のシステム障害等の事例や中央防災会議等の検討結果を踏まえるなど、想定シナリオの見直しを適宜行っているか。
- ⑤ コンティンジェンシープランに基づく訓練は、全社レベルで行い、外部委託先等と合同で、定期的を実施しているか。
- ⑥ 業務への影響が大きい重要なシステムについては、オフサイトバックアップシステム等を事前に準備し、災害、システム障害等が発生した場合に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか。

#### (10) システム統合リスク

- ① 指定信用情報機関の役職員は、システム統合リスクについて十分認識し、リスク管理態勢を整備しているか。
- ② テスト体制を整備しているか。また、テスト計画は、客観的な基準が判断できるものを踏まえた、システム統合に伴う開発内容に適合したものとなっているか。
- ③ 業務を外部委託する場合であっても、委託者自らが主体的に関与する体制を構築しているか。
- ④ システム統合に係る重要事項の判断に際して、システム監査人による監査等の第三者機関による評価を活用しているか。
- ⑤ 不測の事態に対応するため、コンティンジェンシープラン等を整備しているか。

#### (11) 障害発生時等の対応

- ① システム障害等が発生した場合に、加入貸金業者及び他の指定信用情報機関等に対し、無用の混乱を生じさせないよう適切な措置を講じることとしているか。  
また、システム障害等の発生に備え、最悪のシナリオを想定した上で、必要な対応を行う態勢となっているか。
- ② システム障害等の発生に備え、外部委託先を含めた報告態勢、指揮・命令系統が明確になっているか。
- ③ 経営に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合に、速やかに代表取締役をはじめとする取締役へ報告するとともに、報告に当たっては、最悪のシナリオの下で生じう

る最大リスク等を報告する態勢（例えば、加入貸金業者等に重大な影響を及ぼす可能性がある場合、報告者の判断で過小報告することなく、最大の可能性を速やかに報告すること）となっているか。

また、必要に応じて、対策本部を立ち上げ、代表取締役等自らが適切な指示・命令を行い、速やかに問題の解決を図る態勢となっているか。

④ システム障害等の発生に備え、ノウハウ・経験を有する人材をシステム部門内、部門外及び外部委託先等から速やかに招集するために事前登録するなど、応援体制が明確になっているか。

⑤ システム障害等が発生した場合、障害の内容・発生原因及び復旧見込等について公表するとともに、利用者からの問い合わせに的確に対応するため、必要に応じ、コールセンターの開設等を迅速に行うための態勢整備が講じられているか。

また、システム障害等の発生に備え、関係業務部門への情報提供方法、内容が明確になっているか。

⑥ システム障害等の発生原因の究明、復旧までの影響調査、改善措置及び再発防止策等を的確に講じることとしているか。

また、システム障害等の原因等の定期的な傾向分析を行い、それに応じた対応策をとっているか。

⑦ システム障害等の影響を極小化するために、例えば障害箇所を迂回するなどの体系的な仕組みを整備しているか。

（参考）システムリスクについての参考資料として、例えば「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書」（公益財団法人金融情報システムセンター編）などがある。

#### I-2-6 信用情報等の管理態勢

指定信用情報機関が取り扱う信用情報については、当該情報が漏えい等した場合に、資金需要者等からの信任を失うとともに、貸金業全体の信頼性を損ないかねないことから、その適切な管理が確保されることが極めて重要である。

信用情報の適切な取扱いについては、法第41条の20に基づき業務規程を定めて内閣総理大臣（金融庁長官）の認可を受けることとされているほか、個人情報保護法、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）、同ガイドライン（外国にある第三者への提供編）、同ガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）及び同ガイドライン（匿名加工情報編）（以下、合わせて「保護法ガイドライン」という。）、金融分野ガイドライン及び実務指針の規定に基づく措置が確保される必要がある。

また、クレジットカード情報（カード番号、有効期限等）を含む個人情報（以下「クレジットカード情報等」という。）は、情報が漏えいした場合、不正使用によるなりすまし購入など二次被害が発生する可能性が高いことから、厳格な管理が求められる。

（注）「クレジットカード情報等」とは、個人情報のうち、クレジットカード情報（カード番号、有効期限等）及びクレジットカードに係る業務のために入手した個人情報（例えば、住所、生年月日等）をいう。

以上を踏まえ、指定信用情報機関は、信用情報及びクレジットカード情報等（以下「信用情報等」という。）を適切に管理し得る態勢を確立することが重要である。

指定信用情報機関の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

##### （1）法令等を踏まえた業務規程等の整備

業務規程等において、法令等を踏まえ、適切な信用情報等の管理のための方法及び組織体制

の確立（部門間における適切なけん制機能の確保を含む）等を具体的に定めているか。

（２）法令等を踏まえた信用情報等の管理に係る実施態勢の構築

- ① 役職員が業務規程等に基づき、適切に信用情報等の管理を行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。
- ② 信用情報等へのアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外の第三者が使用することの防止等）、内部関係者による信用情報等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、営業所等の統廃合等を行う際の信用情報等の漏えい等の防止などの対策を含め、信用情報等の管理状況を適時・適切に検証できる態勢となっているか。

また、特定役職員に集中する権限等の分断や、幅広い権限等を有する役職員への管理・けん制の強化を図る等、不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。

- ③ 信用情報等の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった者への説明、当局への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる体制が整備されているか。

また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策が講じられているか。更には、他社における漏えい事故を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行っているか。

- ④ 信用情報等については、その安全管理及び役職員の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。

（安全管理について必要かつ適切な措置）

- ・金融分野ガイドライン第 8 条の規定に基づく措置。
- ・実務指針 I 及び別添 1 の規定に基づく措置。

（役職員の監督について必要かつ適切な措置）

- ・金融分野ガイドライン第 9 条の規定に基づく措置。
- ・実務指針 II の規定に基づく措置。

- ⑤ クレジットカード情報等については、以下の措置が講じられているか。
  - ・クレジットカード情報等について、利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。
  - ・業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピューター画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。
  - ・独立した内部監査部門において、クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的又は随時に内部監査を行っているか。
- ⑥ 定期的又は随時に、信用情報等の管理に係る幅広い業務を対象にした監査を行っているか。

また、信用情報等の管理に係る監査に従事する職員の専門性を高めるため、研修の実施等の方策を適切に講じているか。

## I-2-7 外部委託

### （１）信用情報提供等業務の委託

業務の効率化の観点から、内閣総理大臣（金融庁長官）の承認を受けて信用情報提供等業務の一部を委託することが可能とされており、当該承認に係る基準は、貸金業法施行規則（昭和 58 年大蔵省令第 40 号。以下「施行規則」という。）第 30 条の 7 に定めている。更に指定信用情報機関から信用情報提供等業務の一部を受託した者は、指定信用情報機関の同意を得て更に他の者に当該受託した業務の一部を委託することができる。また、信用情報提供等業務の再委託を受けた者は、再委託を受けた信用情報提供等業務の一部を、委託を受けた者及び指定信用情報機関の同

意を条件に、更に他の者に委託（再々委託）することができる（法第 41 条の 19）。いずれの場合も、受託した信用情報提供等業務の全てを再委託又は再々委託できるものではない。

## (2) 外部委託する際の留意点

指定信用情報機関が信用情報等に関する業務を委託（以下「外部委託」という。）する場合の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

（注）外部委託には、形式上、外部委託契約が結ばれていなくともその実態において外部委託と同視しうる場合や当該外部委託された業務等が海外で行われる場合も含む。

- ① 外部委託先の選定基準や委託に伴うリスクが顕在化したときの対応などを規定した業務規程等を定め、役職員が業務規程等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。
- ② 外部委託先における法令等遵守態勢の整備について、必要な指示を行うなど、適切な措置が確保されているか。また、外部委託を行うことによって、検査や報告命令、記録の提出など監督当局に対する義務の履行等を妨げないような措置が講じられているか。
- ③ 委託契約によっても当該指定信用情報機関とクレジットカード利用者等との間の権利義務関係に変更がなく、クレジットカード利用者等に対しては、当該指定信用情報機関自身が業務を行ったものと同様の権利が確保されていることが明らかとなっているか。
- ④ 委託業務に関して契約どおりサービスの提供が受けられない場合、指定信用情報機関は資金需要者等及びクレジットカード利用者等の利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢を整備しているか。
- ⑤ 外部委託先における目的外使用の禁止も含めて信用情報等の管理が整備されており、外部委託先に守秘義務が課せられているか。
- ⑥ 信用情報等の取扱いを委託する場合には、当該委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として、金融分野ガイドライン第 10 条の規定に基づく措置及び実務指針Ⅲの規定に基づく措置が講じられているか。
- ⑦ 外部委託先の管理について、責任部署を明確化し、外部委託先における業務の実施状況を定期的又は必要に応じてモニタリングする等、外部委託先において信用情報等の管理が適切に行われていることを確認しているか。
- ⑧ 外部委託先において漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認しているか。
- ⑨ 外部委託先による信用情報等へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限しているか。  
その上で、外部委託先においてアクセス権限が付与される役職員及びその権限の範囲が特定されていることを確認しているか。  
さらに、アクセス権限を付与された本人以外の第三者が当該権限を使用すること等を防止するため、外部委託先において定期的又は随時に、利用状況の確認（権限が付与された本人と実際の利用者との突合を含む。）が行われている等、アクセス管理の徹底が図られていることを確認しているか。
- ⑩ 二段階以上の委託が行われた場合には、外部委託先が再委託先の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認しているか。また、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して指定信用情報機関自身による直接の監督を行っているか。
- ⑪ 委託業務に関する苦情等について、資金需要者等及びクレジットカード利用者等から委託元である指定信用情報機関への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。

## I-2-8 障害者への対応

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別

解消法」という。)により、事業者には、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の義務が課せられているところである。

また、指定信用情報機関については、「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」(平成28年告示第3号。以下「障害者差別解消対応指針」という。)において、これらの具体的な取扱いが示されている。

障害者への対応に当たって、顧客等保護及び利用者利便の観点も含め、障害者差別解消法及び障害者差別解消対応指針に則り適切な対応を行う、対応状況を把握・検証し対応方法の見直しを行うなど、内部管理態勢が整備されているかといった点に留意して検証することとする。

日常の監督事務や、障害者からの苦情等を通じて把握された指定信用情報機関における障害者への対応に係る課題については、深度あるヒアリングを行うことにより内部管理態勢の整備状況を確認することとする。また、指定信用情報機関の内部管理態勢の整備状況に疑義が生じた場合には、必要に応じ、報告(法第41条の30の規定に基づく報告を含む。)を求めて検証することとする。当該整備状況に問題が認められる場合には改善を促すこととする。

### I-3 業務規程関係

指定信用情報機関の業務規程の認可に当たっては、例えば、以下の点に留意する必要がある。

#### I-3-1 信用情報提供契約の締結

貸金業者との信用情報の提供を内容とする契約(以下「信用情報提供契約」という。)は、資金需要者等からの同意の取得、目的外使用の禁止、安全管理措置の実施など、貸金業法、個人情報保護法、保護法ガイドライン、金融分野ガイドライン及び実務指針その他関連法令等を遵守する内容となっていなければならない。

なお、信用情報提供契約の締結に当たっては、「差別的取扱いの禁止」(I-2-4)に留意する必要がある。

#### I-3-2 信用情報の収集・提供及び他の指定信用情報機関との連携

##### I-3-2-1 システム対応

指定信用情報機関は、信用情報提供等業務を適正かつ確実に実施するため、システム対応上、例えば、以下のような措置を講じる必要がある。

- (1) 「貸金業者向けの総合的な監督指針」II-2-13(2)の規定を踏まえつつ、信用情報の収集・提供を適切に実施することが出来るようシステム上の態勢整備が図られていること。
- (2) 指定信用情報機関の間における情報の提供が円滑に行われるよう、所要のシステム対応が完了していること。
- (3) システム変更した場合には、事前のシステム運用に係るテストの実施など、十分な準備が行われていること。

##### I-3-2-2 営業時間及び休日

信用情報提供等業務を行う時間については、少なくとも 8 時から 22 時までを確保するものとする。

また、休日については、資金需要者や加入貸金業者に与える影響を十分に考慮しつつ、システムの維持・管理など信用情報提供等業務を適正かつ確実に実施するために必要な日数を設けるものとする。

#### I-3-2-3 収集・提供情報等の取扱い

指定信用情報機関が収集・提供する情報及び加入貸金業者からの依頼に基づき指定信用情報機関の間で提供する情報の取扱いは以下のとおりとする。

- (1) 信用情報提供等業務において、収集・提供する情報は、
- ① 個人信用情報
  - ② 資金需要者等の借入金の返済能力に関する情報として、会員から収集する情報(①を除く。)
  - ③ 破産手続開始決定・失踪宣告、手形交換所の不渡情報・取引停止処分情報等の既に公にされている客観的情報
  - ④ 資金需要者等の本人の要請により登録する情報(本人確認書類等の紛失・盗難があった場合の申告など、会員の与信判断及び資金需要者等の保護に資する情報に限る。)
  - ⑤ 日本貸金業協会又は一般社団法人全国銀行協会全国銀行個人信用情報センターが本人等の申告を受け、日本貸金業協会から提供される貸付自粛依頼(日本貸金業協会の「貸付自粛対応に関する規則」に規定するものをいう。)に係る情報
- に限ることとする。
- (注) ②、③については、信用情報(資金需要者である顧客又は債務者の借入金の返済能力に関する情報)として取り扱うことについて、資金需要者等に対しても客観的かつ合理的に説明可能なものでなければならない。
- (2) 加入貸金業者からの依頼に基づき指定信用情報機関の間で提供する情報には、①「個人信用情報」のほか、②の情報のうち「別紙」2. に規定する「特定情報」が含まれるものとする。
- (注) 特定情報は、同日内の借回り(短期間のうちに複数の金融機関から貸付けを受ける行為)の防止に資するため、指定信用情報機関の間で提供することとするものである。
- (3) 複数の指定信用情報機関から加入貸金業者に対して提供される情報に重複した内容が含まれる場合には、当該重複内容を会員において認識し得るための措置を講じることとする。
- (注) 加入貸金業者が複数の指定信用情報機関に加入している場合には、同一の信用情報が複数の指定信用情報機関に提供される。このため、複数の指定信用情報機関に対して信用情報の照会が行われた場合、照会結果に重複した内容が含まれることがあり得る。
- (4) 指定信用情報機関の提供情報が本人からの異議申し立てを受けて調査中の場合には、その旨を表示することとする。

#### I-3-3 信用情報の安全管理

法第 41 条の 20 第 1 項第 3 号の規定により定める信用情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の信用情報の安全管理については、個人情報保護法、保護法ガイドライン、金融分野ガイドラ

イン及び実務指針の規定を踏まえ、I-2-6(2)④の措置を講じる必要がある。

(注) 役職員等に係る秘密保持義務(法第41条の16)に留意する必要がある。

#### I-3-4 信用情報の正確性

信用情報の正確性の確保については、少なくとも、以下の点に留意する必要がある。

- (1) 加入貸金業者から提供された信用情報を正確かつ最新の内容に保つための態勢が整備されているか。
- (2) 加入貸金業者から提供された本人特定情報に変更が生じた場合であっても、指定信用情報機関において、適切に名寄せを行うための措置が講じられているか。
- (3) 個人情報保護法第29条の規定に基づく訂正等を適正かつ確実にを行うための態勢が整備されているか。

#### I-3-5 加入貸金業者の監督

指定信用情報機関は、信用情報提供契約の締結を希望する貸金業者の審査時に、特に、信用情報の安全管理措置について、厳格なチェックを行うとともに、加入後においては、加入貸金業者が指定信用情報機関から提供を受けた信用情報を資金需要者等の返済能力調査以外の目的で使用しないよう、加入貸金業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(法第41条の23)。

例えば、実務指針(別添3)の規定に基づき、加入貸金業者に対して、厳正な入会審査や入会後の適切かつ継続的なモニタリングの実施のほか、信用情報の不適正な使用に対する処分の実施などの措置を講じる必要がある。

(注) 途上与信を行うために取得した信用情報を勧誘目的に利用した場合や信用情報を内部データベースに取り込み当該内部データベースを勧誘に利用した場合であっても、返済能力の調査以外の目的使用に該当することに留意する必要がある。

#### I-3-6 外部委託

指定信用情報機関が外部委託をする場合には、その委託した業務の適正かつ確実な遂行を確保するための措置(法第41条の20第1項第8号)として、例えば、外部委託先の監督や二段階以上の委託が行われた際の再委託先業者に対する監督など、I-2-7(2)⑥の措置を講じる必要がある。

#### I-3-7 苦情処理

指定信用情報機関は、個人情報保護法第35条や金融分野ガイドライン第16条の規定に基づき、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を行うよう努める必要がある。

また、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員への十分な教育・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る必要がある。



### I-3-8 統計の作成・公表

指定信用情報機関の公的な役割に鑑み、指定信用情報機関は、信用情報提供等業務に関連する統計を定期的に作成の上、公表するものとする。

指定信用情報機関が作成する統計の内容については、例えば、以下の項目が考えられる。

- ① 総登録情報量（件数、人数）
- ② 残高有り件数・人数
- ③ 登録残高の合計額
- ④ 一人当たりの残高有り件数、一契約当たりの残高
- ⑤ 異動情報（遅延の有無を含む）件数・人数
- ⑥ 照会件数
- ⑦ 残高がある者の借入件数毎の登録状況（登録人数（名寄せベース）、件数、残高）
- ⑧ 総量規制の除外・例外（区分毎）の該当件数
- ⑨ 苦情の件数、内容
- ⑩ 加入貸金業者数

## II. 指定信用情報機関の監督に係る事務処理上の留意点

### II-1 報告書等の提出

(1) 指定信用情報機関に対して、法第41条の29の規定に基づき、毎事業年度終了後、3か月以内に業務及び財産に関する報告書を徴収するものとする。

また、法第41条の27の規定に基づき、指定申請書記載事項（法第41条の14第1項第1号から第3号）に変更があった場合には、その旨を届け出させることとする。

(2) なお、監督上の見地から、指定信用情報機関は、法第41条の27及び第41条の28の規定に基づき届出を行う場合には、届出義務が生じた日から30日以内に提出するものとする。

ただし、貸金業者による信用情報の目的外使用等の法令等違反行為を理由として指定信用情報機関が貸金業者との信用情報提供契約を終了したときの届出は、契約終了後速やかに提出するものとする。

(3) 上記の報告書及び届出の提出先は、監督局総務課金融会社室とする。

(4) 指定信用情報機関は、法第41条の28の規定に基づき貸金業者との信用情報提供契約終了に関する届出を行った場合には、当該貸金業者との信用情報提供契約終了に関する情報を公表するものとする。

### II-2 関係機関との連携

(1) 金融会社室は、指定信用情報機関から法第41条の27及び第41条の28の規定に基づく届出を受けた場合には、必要に応じて、関係機関へ連絡を行うこととする。

(2) 指定信用情報機関は、法第41条の28第3号の規定に基づき施行規則第30条の10第2項第8号に該当する場合の届出を行ったときは、該当する貸金業者の登録行政庁に当該届出の内容を説明するものとする。

- (3) 上記(2)以外で、信用情報の不適切な取扱いが疑われるなど登録行政庁との間で情報を共有すべきと判断される事案がある場合、指定信用情報機関は、登録行政庁との間で情報の共有を図るものとする。
- (4) 上記(2)又は(3)の場合において、指定信用情報機関が登録行政庁から情報提供の依頼を受けた場合には、可能な限り、これに応じることとする。
- (5) 指定信用情報機関は、登録行政庁との間で情報共有を図った場合、その内容を金融会社室に適宜報告するものとする。

## II-3 行政処分を行う際の留意点

### II-3-1 行政処分の基準

監督部局が行う主要な不利益処分（行政手続法（平成5年法律第88号）第2条第4号にいう不利益処分をいう。以下同じ。）としては、①法第41条の31に基づく業務改善命令、②法第41条の33に基づく指定の取消し、業務の停止命令、役員の解任命令、③法第41条の34に基づく信用情報提供等業務移転命令等があるが、これらの発動に関する基本的な事務の流れを例示すれば、以下のとおりである。

#### (1) 法第41条の30に基づく報告徴収命令

オンサイトの立入検査や、モニタリング（ヒアリングなど）を通じて、法令等遵守態勢、経営管理態勢等に問題があると認められる場合においては、法第41条の30に基づき、当該事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項について、報告を求めることとする。

#### (2) 法第41条の30に基づき報告された改善・対応策のフォローアップ

上記報告を検証した結果、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が発生しておらず、かつ、指定信用情報機関の自主的な改善への取組みを求めることが可能な場合においては、任意のヒアリング等を通じて上記(1)において報告された改善・対応策のフォローアップを行うこととする。

#### (3) 業務改善命令、指定の取消し、業務の全部又は一部の停止命令、役員の解任命令

検査結果やモニタリング等への対応として、報告内容（追加報告を含む。）を検証した結果、信用情報提供等業務の適正かつ確実な遂行を確保することに関し重大な問題が認められる場合等においては、以下①から③に掲げる要素を勘案するとともに、他に考慮すべき要素がないかどうかを吟味した上で、

- ・ 改善に向けた取組みを指定信用情報機関の自主性に委ねることが適切かどうか、
- ・ 改善に相当の取組みを要し、一定期間業務改善に専念・集中させる必要があるか、
- ・ 業務を継続させることが適切かどうか、

等の点について検討を行い、最終的な行政処分の内容を決定することとする。

#### ① 当該行為の重大性・悪質性

##### イ. 公益侵害の程度

指定信用情報機関が、指定信用情報機関制度に対する信頼性を大きく損なうなど公益を著しく侵害していないか。

ロ. 被害の程度

広範囲にわたって多数の被害を受けたかどうか。個々が受けた被害がどの程度深刻か。

ハ. 行為自体の悪質性

例えば、多数の苦情を受けているにもかかわらず、引き続き、違法な業務を続けるなど、指定信用情報機関の行為が悪質であったか。

二. 当該行為が行われた期間や反復性

当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のものであったのか。反復・継続して行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。

ホ. 故意性の有無

当該行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失によるものか。

ヘ. 組織性の有無

当該行為が現場の営業担当者個人の判断で行われたものか、あるいは管理者も関わっていたのか。更に経営陣の関与があったのか。

ト. 隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組織的なものであったか。

チ. 反社会的勢力との関与の有無

反社会的勢力との関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。

② 当該行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

イ. 経営陣の法令等遵守に関する認識や取組みは十分か。

ロ. 内部監査部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。

ハ. 業務担当者の法令等遵守に関する認識は十分か、また、社内教育が十分になされているか。

③ 軽減事由

以上①及び②の他に、行政による対応に先行して、指定信用情報機関が自主的に信用情報提供等業務の適正かつ確実な遂行のために所要の対応に取り組んでいる等、といった軽減事由があるか。

(4) 標準処理期間

法第41条の20第4項、法第41条の31、法第41条の33及び法第41条の34に基づき監督上の処分を命ずる場合には、(上記(1)の法第41条の30に基づく報告徴収を行った場合は、当該報告書を受理したときから、)原則として概ね1か月以内を目途に行うものとする。

(注1)「報告書を受理したとき」の判断においては、以下の点に留意する。

イ. 複数回にわたって、法第41条の30に基づき報告を求める場合(直近の報告書を受理したときから上記の期間内に報告を求める場合に限る。)には、最後の報告書を受理したときを指すものとする。

ロ. 提出された報告書に関し、資料の訂正、追加提出等(軽微なものは除く。)を求めるときには、当該資料の訂正、追加提出等が行われたときを指すものとする。

(注2)弁明・聴聞等に要する期間は、標準処理期間には含まれない。

(注3) 標準処理期間は、処分を検討する基礎となる情報ごとに適用する。

(5) 法第41条の34第1項に基づく業務移転命令

指定信用情報機関について、法第41条の34第1項各号に掲げる事由に該当することが判明した際には、円滑な業務の移転に配慮しつつ、速やかに業務移転命令を発出するものとする。

II-3-2 行政手続法等との関係等

(1) 行政手続法との関係

行政手続法第13条第1項第1号に該当する不利益処分をしようとする場合には聴聞を行い、同項第2号に該当する不利益処分をしようとする場合には弁明の機会を付与しなければならないことに留意する。

いずれの場合においても、不利益処分をする場合には同法第14条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（不利益処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

また、申請により求められた許認可等を拒否する処分をする場合には同法第8条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（許認可等を拒否する処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

その際、単に根拠規定を示すだけでなく、いかなる事実関係に基づき、いかなる法令・基準を適用して処分がなされたかを明らかにすること等が求められることに留意する。

(2) 行政不服審査法との関係

不服申立てをすることができる処分をする場合には、行政不服審査法（平成26年法律第68号）第82条に基づき、不服申立てをすることができる旨等を書面で教示しなければならないことに留意する。

(3) 行政事件訴訟法との関係

取消訴訟を提起することができる処分をする場合には、行政事件訴訟法（昭和37年法律第139号）第46条に基づき、取消訴訟の提起に関する事項を書面で教示しなければならないことに留意する。

II-3-3 意見交換制度

不利益処分が行われる場合、行政手続法に基づく聴聞又は弁明の機会の付与の手続きとは別に、指定信用情報機関からの求めに応じ、監督当局と指定信用情報機関との間で、複数のレベルにおける意見交換を行うことで、行おうとする処分の原因となる事実及びその重大性等についての認識の共有を図ることが有益である。

法第41条の30に基づく報告徴収に係るヒアリング等の過程において、自社に対して不利益処分が行われる可能性が高いと認識した指定信用情報機関から、監督当局の幹部と当該指定信用情報機関の幹部との間の意見交換の機会の設定を求められた場合（注）であって、監督当局が当該指定信用情報機関に対して聴聞又は弁明の機会の付与を伴う不利益処分を行おうとするときは、緊急に処分する必要がある場合を除き、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行う前に、行おうとする不利益処分の原因となる事実及びその重大性等についての意見交換の機会を設けることとする。

（注）指定信用情報機関からの意見交換の機会の設定の求めは、監督当局が当該不利益処分の原

因となる事実についての法第 41 条の 30 に基づく報告書を受理したときから、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行うまでの間になされるものに限る。

#### Ⅱ－3－4 不利益処分の公表に関する考え方

上記行政処分のうち、指定の取消し処分・信用情報提供等業務移転命令を行ったときは、法第 41 条の 33 第 2 項及び法第 41 条の 34 第 2 項に基づき、官報に公示しなければならないことに留意する。

#### Ⅱ－4 監督指針の準用

指定信用情報機関に関して、「貸金業者向けの総合的な監督指針」のⅢ－2（法令解釈等外部からの照会への対応）、Ⅲ－3－11（書面・対面による手続きについての留意点）、Ⅲ－3－12（申請書等を提出するに当たっての留意点）及びⅢ－4（行政指導等を行う際の留意点等）を準用する。

## (別紙) 指定信用情報機関の間で提供する情報の内容

指定信用情報機関の間で提供する情報は、以下のとおりとする。

### 1. 個人信用情報

個人信用情報については、法第 41 条の 24 第 1 項の規定に基づき、指定信用情報機関間の提供義務が課せられている。

#### 1-1 本人特定要件（法第 41 条の 35 第 1 項第 1 号）

##### ①【氏名（ふりがなを付す。）】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 1 号）

- ・漢字氏名とふりがな（カタカナ）とする。
- ・漢字のない外国人については、アルファベットを使用する。

##### ②【住所】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 2 号）

- ・漢字及びカナの 2 項目及び郵便番号とする。

##### ③【生年月日】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 3 号）

- ・元号を使用する。

##### ④【電話番号】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 4 号）

- ・自宅電話番号及び連絡先番号とする。

##### ⑤【勤務先の商号又は名称】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 5 号）

- ・漢字又はカタカナのうち 1 項目とする。

##### ⑥【運転免許証等の番号】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 6 号）

- ・顧客が運転免許証等の交付を受けている場合に限る。

##### ⑦【本人確認書類に記載されている本人を特定するに足る記号番号】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 7 号）

- ・加入貸金業者が施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 7 号に規定する本人確認書類の提示を受ける方法により本人特定事項の確認を行った場合の当該本人確認書類に記載されている本人を特定するに足る記号番号とする。

##### ⑧【配偶者貸付け】（施行規則第 30 条の 13 第 1 項第 8 号）

- ・施行規則第 10 条の 23 第 1 項第 3 号に規定する配偶者貸付けを締結している場合には、個人顧客本人に加え、配偶者に係る上記①～⑦の情報も提供する。
- ・提供フォーマットにおける配偶者の欄は一つとする。

## 1-2 契約内容等

### ①【契約年月日】（法第41条の35第1項第2号）

- ・元号を使用する。

### ②【貸付けの金額】（法第41条の35第1項第3号）

- ・表記は、円単位とする。

### ③【貸付けの残高】（施行規則第30条の13第2項第1号）

- ・貸付けの残高は、「利息」を含まず「元本」のみとする。
- ・表記は、円単位とする。

### ④【元本又は利息の支払の遅延の有無】（施行規則第30条の13第2項第2号）

- ・遅延の定義は、各指定信用情報機関において客観的に定めるものとする。
- ・有無については、元本と利息の区分を設ける。

### ⑤【総量規制の除外・例外(※)】（施行規則第30条の13第2項第3号）

- ・総量規制の除外貸付け(施行規則第10条の21第1項第1号から第7号に規定する貸付け)・例外貸付け(施行規則第10条の23第1項各号に規定する貸付け)となる項目について、施行規則に定める各号ごとに区分して提供する。

## 2. 特定情報

個人信用情報には該当しないが、個人顧客から同意を取得した上で次の情報について指定信用情報機関の間で提供するものとする。

### 【照会状況】

- ・新規貸付審査に係る会員からの信用情報の照会状況（配偶者貸付けを行っている場合は、本人及び配偶者に係る照会状況）をいう。
- ・項目は、「カナ氏名」、「生年月日」、「電話番号（2項目）」、「照会時間（日・時・分は必須）」、「照会対象区分（本人／配偶者）」、「除外・例外区分(※)」とする。
- ・期間は、会員から照会のあった当日分のみとする。

(注) 上記のうち(※)については、平成23年6月17日までの間、施行規則第10条の23第1項第1号又は第1号の2に規定する貸付けに該当する場合には、同一の区分として提供することも可とする。