

個人情報の取得①

Q1

実務上どんなときに
個人情報を
取得しているの?
お客様と取引
するときだけ?



個人 個人情報とは、個人情報保護法において「生存する個人に関する情報であつて、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できるとなるものを含む）をいう」（第2条）と定義されています。

金融機関が取り扱う個人情報というと、お客様（名義人）本人の情報のみを思い浮かべるかもしれませんが、代理人や振込

の受取人、連帯保証人などの情報もあります。金融機関が取引の際に取得する情報は、そのほとんどが個人情報に該当しているといつても過言ではありません。

金融機関の実務においては、様々なケースでお客様から個人情報を取得しているということもいえるのです。

●振込の場合は受取人の情報も取得することに

例えば、個人のお客様から預金取引の申込みを受け付けた場合、お客様から提出していただく申込書に記載されたお客様の氏名、住所、生年月日、電話番号等はすべて個人情報に該当し、取引時確認を行う際に提示してもらおう本人確認書類にも個人情報は記載されています。

また、個人のお客様から振込の依頼を受け付けた際に提出してもらった振込依頼書に記載されている依頼人の氏名、住所、電話番号等はもちろん、受取人の氏名や受取口座の科目・口座番号なども個人情報に該当するのです。

A このような答えとなる!



したがって、金融機関の行職員は、あらゆる取引において「個人情報を取得している」との認識を持っていなければなりません。

合わせて、不正に個人情報を得たり、安易に不要な個人情報を収集したりしないよう、法令等の規定をきちんと理解したうえで、個人情報取得の手続きを進めていくことが必要になります。

個人情報の取得②

Q2

金融機関で個人情報を
取り扱えるのはだれ?
取得に携わる者を
限定する
必要はあるの?



A どの業務の担当者でも個人情報を取り扱うことはでき、実際に金融機関ではあらゆる業務で個人情報が活用されています。取扱者を限定する必要はありません。

ができるものとされており、お客様との取引において、お客様に提出してもらう各種の申込書や依頼書および契約書等に記載されているものです。

また、端末機などで照会したお客様の顧客情報照会票など、業務に使用する各種の帳票にも必ず個人情報が存在しています。

●行職員すべてが取扱い可

金融機関では、個人情報があらゆる業務で使用されていますし、金融機関で業務をしている行職員はすべて、個人情報を取り扱っていると考えるよいでしょう。

個人情報を取り扱える行職員を限定すれば金融機関の業務に支障が出て、スムーズに業務が行えなくなります。また、個人情報取得する者を限定する必要はありません。ただし、個人情報の取得に携わる者はその取扱いを注意深く行うことが大切です。

個人情報の取得③

Q3

個人情報を取得する際
どんな点に留意すべき?
店頭から別室に
移動したほうが
いいの?



A ほかのお客様に話が聞かれるような状況でなければ、別室に移動する必要はありません。ただし、大声や不用意にお客様の個人情報を口にしなないようにしましょう。

そのため、テラーが対応する窓口の近くで複数のお客様が待っていることがなくなってきた。テラーのほうも目の前のお客様との対応に集中しやすい環境になっています。

●周囲に留意した取扱いを

店頭のカウンターではほかのお客様に会話の内容を聞かれることなくお客様と会話ができるのであれば、お客様の個人情報が会話中に漏れる心配はないように思えます。

したがって、特段の事情がない限り応接室等を使用する必要はありません。とはいえ、お客様の個人情報を大きな声で復唱したり、不用意に口にするようなことはやめましょう。

また、個人情報が記載されている書類をほかのお客様に見えるところに置いたり、個人情報が記載されている書類を容易に見える状態のまま離席したりすることのないよう注意しましょう。

近

年、金融機関の窓口は番号札発券機を設置するなどして、混雑の緩和ならびにテラー業務の負担軽減に努めています。

Q

1でも解説したとおり、個人情報とは、生存する個人に関する情報であつて、氏名、生年月日その他の情報等により特定の個人を識別すること