

研修、会報等による紹介、事例集等の作成・配付等を行っていること。

(研修)

第23条 法第29条に規定する研修の監督に当たっては、資金需要者等の保護の観点から、次の各号に掲げる事項に留意するものとする。

- (1) 貸金業の規制に関する法令、信用情報機関の利用その他貸金業の適正な運営のため必要な事項について、毎年1回以上研修を実施し、当該研修に係る計画を貸金業者に周知していること。
- (2) 会員以外に貸金業者に対しても研修を受講させるよう努めていること。

(研修に係る報告)

第24条 法第35条第1項の規定に基づき、事業年度開始前に研修の実施計画書を、年度終了後に研修の実績報告書を徴収するものとする。

## 第8章 信用情報

(信用情報機関)

第25条 法第30条第1項の規定に基づき、協会が行う信用情報機関（以下「機関」という。）の設置又は指定に関する監督に当たっては、次の各号に掲げる事項に留意するものとする。

- (1) 機関は、消費者信用の健全な発展に資するため、過剰貸付けの防止、多重債務者発生の防止等その公共的使命を十分認識し、信用情報（個人の返済又は支払能力に関する情報（氏名、生年月日、住所、電話番号等の個人を識別するための情報を含む。）をいう。以下同じ。）を収集するとともに、業務を行うに当たっては、公正かつ的確な業務運営に努めるとともに、信用情報が目的外に使用されることを防止するなど、プライバシー保護に配慮した適正な業務運営体制を整備しなければならない。
- (2) 機関は、信用情報の目的外使用の防止等の観点から、機関の提供する信用情報を使用しうる信用供与者（以下「会員」という。）の範囲又は要件を明確にするとともに、会員に対し、信用情報の適正な取扱いを求めるものとする。
- (3) 機関は、名称、所在地、電話番号、業務の内容、登録情報の概要、登録期間、信用情報の問合せ、開示等に関する事項を記載した書面を作成し、機関及び会員の店頭に備え置くことなどにより、業務の内容等を資金需要者等に周知させるよう努めるものとする。
- (4) 機関が収集・登録できる信用情報は、会員の提出する信用情報のほか、破産宣告、失踪宣告その他の公的記録、手形交換所の不渡情報・取引停止処分情報等の客観的事実に限るものとし、会員が資金需要者の返済又は支払能力の調査をするために必要な事項にとどめるものとする。
- (5) 機関は、会員に対し、信用情報の収集に当たり、次の各号に掲げる事項について資金需要者等から書面による事前の同意を得るよう求めるものとする。
  - ア 資金需要者等に係る信用情報を機関に登録すること。
  - イ 他の会員（信用情報機関相互間で信用情報の交流（以下「情報交流」という。）を行う場合には、その交流する信用情報機関及びその会員を含む。）により、当該信用情報が利用されること。
  - ウ 収集・登録される情報の範囲及び登録期間等
- (6) 機関は、信用情報の目的外使用の防止及び漏えいの防止の観点から、次の場合のほか、信用情報を提供してはならないこととする。
  - ア 会員からの照会に応ずる場合。ただし、資金需要者等の返済若しくは支払能力の調査に必要な場合又は本人からの自己の信用情報に係る開示、訂正若しくは異議の申出（以下「開示等」という。）の請求に対応するために必要な場合に限ること。
  - イ 資金需要者本人（代理人を含む。以下「本人」という。）からの自己の信用情報に係る開示請求に応ずる場合。この場合、当該信用情報の出所及び過去の一定期間内における当該信用情報の提供先についても、開示しうるよう体制の整備を進めるとともに、開示等を円滑に行うため相談窓口の設置、開示手続の整備等に努めること。また、本人以外に信用情報が漏えいすることを防止するため、開示請求のできる者は本人又は本人から委任を受けたものに限るものとし、機関は、開示請求者が本人又は本人の委任を受けたものであることを十分確認したうえで信用情報の開示を行うこと。
- (7) 機関は、信用情報に係る秘密を保持し、信用情報の漏えい、滅失、改ざん等を防ぐため、内部管理体制の整備を図るとともに、必要な安全対策を講ずることとする。
- (8) 機関の役職員は、第6号の場合を除き、在職中知り得た信用情報を漏らしてはならないものとする。退職後においても同様とする。
- (9) 機関は、信用情報を正確かつ最新のものとするよう努めることとする。  
また、機関は、登録する信用情報の内容に応じて登録期間及びその起算日を定め、登録期間経過後は、提供又は使用しないものとし、速やかに消去又は廃棄することとする。
- (10) 機関は、本人から自己の信用情報が事実と相違するものとして、書面により理由を付した訂正の申出があったときは、正当な理由がない限り、迅速に事実関係の調査を行い、その結果を本人に知らせ、当該情報が誤りであることが判明した場合には、速やかに当該情報の訂正を行うこと。
- (11) 機関は、調査中の信用情報を会員に提供するときは、正当な理由がない限り、当

該情報が正確であるか否かが確認されていないことの明示(以下「調査中の注記」という。)を行うこと。

- (12) 機関は、本人の申出に基づき信用情報の訂正若しくは調査中の注記を行ったときは、本人請求があれば、正当な理由がない限り、その本人が指定する当該情報の提供先はその旨を通知すること。
- (13) 機関は、本人から自己の信用情報に係る開示等の請求があったときは、適切かつ迅速な処理を行うこと。
- (14) 機関は、業務の全部又は一部を委託する場合には、受託者に対し、受託業務の遂行に当たり情報管理等を適切に行うことを求めること。
- (15) 機関は、情報交流を行うに当たっては、信用情報が目的外に使用されることを防止するなどプライバシー保護に十分配慮した適切な情報管理を確保すること。

(機関の会員による信用情報の取扱い)

第26条 法第30条第2項の規定により禁止されている機関の会員による信用情報の目的外使用に係る監督に当たっては、次の各号に掲げる事項に留意し、会員に対し適切に行うよう促すものとする。

なお、法第13条第1項の規定に基づく会員以外の貸金業者による顧客の資力、信用等の調査に関する監督に当たっても、以下に準じた取扱いをするものとする。

- (1) 会員は、機関の登録情報の整備・充実に協力するとともに、信用情報の登録、照会、使用、管理等を行うに当たっては、プライバシー保護に配慮し、信用情報が目的外に使用されることを防止するなど、信用情報を適正に取り扱うこと。
- (2) 会員は、信用情報の収集に当たり、次のことについて資金需要者から書面による事前の同意を得ること。
- ア 会員が当該信用情報を収集すること。
- イ 資金需要者に係る信用情報を機関に登録すること。
- ウ 他の会員(信用情報機関相互間で情報交流を行う場合には、その交流する信用情報機関及びその会員を含む。)により、当該信用情報が利用されること。
- エ 登録される情報の範囲及び登録期間等
- オ 第三者と直接情報交流を行う場合には、当該第三者により当該信用情報が利用されること。

- (3) 会員は、資金需要者から事前の同意を得るに当たり、次の事項について書面による説明をすること。

ア 利用目的

イ 管理責任者名

ウ 資金需要者の権利

エ 機関に登録される情報の範囲、登録期間等

オ 第三者に当該信用情報を提供する場合の提供先、提供目的等

- (4) 会員は、既に登録した信用情報に関し、変更を必要とする新たな事実が判明したときは、速やかに当該事実を機関に報告すること。
- (5) 会員が機関に対し信用情報を照会できるのは、資金需要者の返済若しくは支払能力の調査に必要な場合又は本人からの自己の信用情報に係る開示等の請求に対応するために必要な場合に限るものとし、かつ、これらの目的以外に信用情報を利用してはならないこと。
- (6) 資金需要者及び機関を含む第三者から提供を受けた信用情報の秘密を保持し、漏えいを防ぐため、会員は本人からの自己の信用情報に係る問合せ等に対応するために必要な場合のほか信用情報を漏らしてはならないこと。
- (7) 前号の場合を除き、会員の役職員は、保有する資金需要者の信用情報に関し、在職中知り得た秘密を漏らしてはならないこと。退職後においても同様とする。
- (8) 会員は、資金需要者から自己の信用情報に係る開示等の請求があったときは、適切かつ迅速な処理を行うものとする。また、本人の求めに応じ機関の所在等に関する説明を行うとともに、必要な場合には機関への取次ぎを行うこと。
- (9) 会員は、信用情報の使用等に当たっては、資金需要者を威迫し又は困惑させてはならないこと。
- (10) 会員は、第三者と直接情報交流を行う場合、機関を利用する場合と同様に信用情報が目的外に使用されることを防止するなど、プライバシー保護に十分配慮した適切な情報管理を確保すること。

(信用情報機関に関する届出等)

第27条 協会が法第30条第1項の規定による機関の設置に関し、機関と指定契約を締結した場合は、協会は、法第35条第1項の規定に基づき、契約締結後3か月以内に別記様式第17号を参考に作成した契約書の写し、別記様式第18号の届出書及び所要の添付書類をそれぞれ2部提出するものとする。また、機関を設置した場合には、設置後3か月以内に別記様式第19号の届出書及び所要の添付書類をそれぞれ2部提出するものとする。

2 協会が指定又は設置した機関は、毎事業年度終了後3か月以内に、別記様式第20号の業務報告書及び所要の添付書類をそれぞれ2部提出するものとする。

3 協会が指定又は設置した機関が他の信用情報機関と情報交流を実施しようとする場合は、協会は、事前に別記様式第21号の届出書及び所要の添付書類をそれぞれ2部提出するものとする。

第9章 苦情処理

(苦情対応の所掌)

第28条 法第28条の規定により協会が行う貸金業者に係る苦情処理については、貸金業の規制等に関する法令の解釈等に係る苦情で、熊本県に直接申出があったもののうち、熊本県知事の登録を受けた貸金業者に係るもの限り熊本県が行うものとする。  
(苦情処理)

第29条 苦情の申出があったときは、事情を聴取し、別記様式第22号の貸金業関係苦情受付処理状況票に所要の事項を記録するものとする。なお、必要がある場合には、申出人に当該処理状況票の所要事項を記載させることができるものとする。

2 前項の規定にかかわらず、軽易なものについては、別記様式第23号の消費者金融相談記録簿に所要の事項を記録するものとする。

3 苦情処理に当たって、必要があると認めるときは、苦情内容に応じて、協会、弁護士会又は警察等に連絡し、協力を求めるものとする。

4 苦情処理に当たっては、法に基づく権限の範囲内において申出人に必要な助言を行うとともに、必要があると認めるときは、申出人の承諾を得たうえで、当該貸金業者に対し、その内容を連絡するものとする。

5 別記様式第24号により毎月の貸金業関係苦情処理総括表を、翌月7日までに作成するものとする。

附 則

1 この要項は、告示の日から施行する。ただし、第2条第1項の規定は、平成16年4月1日から適用する。

2 熊本県貸金業事務取扱要項（平成16年9月20日熊本県告示第757号）は、廃止する。