

担当者があらためて
押さえておきたい

顧客情報を 取り扱う際の注意点

執筆 加来 輝正



金融機関では、お客様と取引を行う中で多くの情報を扱います。特にマイナンバーを含む顧客情報や融資に関連する情報などについては、より厳格な取扱いが求められており、情報漏洩やセキュリティ面などに十分留意する必要があります。本特別企画では、取得・管理・廃棄の面から営業店で適切に顧客情報を取り扱うためのポイントを解説します。

顧客情報を取り扱うにあたって どのような心構えが重要なのか？



金

融機関で顧客情報が漏洩した場合、行政処分等の

責任だけでなく、信用を失墜し、社会的に非難を受けるといったリスクを負う可能性があります。金融機関の役員は、このようなりスクを十分に認識し、取得した顧客情報を適切に取り扱うことが求められます。

顧客情報のうち個人情報とは、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、生年月日等の記述により特定の個人を識別することができるもの（ほか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ものを含む）、または、「個人識別符号」を含む情報があります。

具体的には、①氏名、住所、

生年月日等の個人を特定するための情報、②職業、収入・資産状況、電話番号、家族構成等、顧客の内情・信用状態・プライバシーに関する情報、③預金や貸出等、取引に関する残高・履歴・明細等の情報、④暗証番号やID番号等、電子的に個人を特定するためのデータのほか、⑤金融取引を通じて取得した代理人や保証人、振込先、取引先の情報も含まれます。

なお、個人識別符号とは、その情報だけで特定の個人を識別できる番号、記号等の符号のことで、「指紋等の生体情報を電子的に利用できるように変換したものの」や「マイナンバー、パスポート番号等の公的な番号」

が該当します。

また顧客情報には、氏名等が印字（表示）された文書やアウトプットのほか、行職員が作成したメモや金融取引を記録したデータ類であっても、それにより容易にお客様を特定できるものであれば顧客情報に該当する可能性があります。

正確・完全・最新の情報を 確認することが重要

取得する情報は、正確、完全、最新でなければなりません。誤った情報、不完全な情報、過去の情報を取得すると金融機関がお客様について誤った認識をする、あるいはリスク判断を誤る原因となります。さらに、誤った情報が外部に流失し

た場合、お客様のプライバシーを侵害するおそれがあります。よって、情報を取得する際は確認書類等により内容を検証し、正確で最新の情報であることを確認することが重要です。

なお、取得した情報は時間の経過とともに変化します。そのため、お客様の属性や取引内容等に応じて、定期的に情報を収集し、保有している情報が正確かつ最新のものであることを継続的に確認・検証すること（継続的顧客管理）が必要です。

POINT

情報が漏洩した場合、行政処分等の責任だけでなく信用を失墜し、社会的に非難を受けるといったリスクを負う可能性を十分に認識し情報を適切に取り扱う