

# 日本信用資訊機構考察紀要

王璞玉 / 金融聯合徵信中心徵信部經理  
黃健雄、饒挺彰 / 金融聯合徵信中心徵信部

聯徵中心為更進一步了解各國信用報告機構的發展歷程及背景與目前提供相關產品服務的趨勢，做為聯徵中心後續營運發展的參考，以提供消費者、會員機構與主管機構更好的服務，於去(100)年，派員組團分別赴韓國、香港及日本考察，相關考察心得分期刊載於本刊，繼韓國、香港信用報告機構介紹之後，本期接續登載日本信用資訊機構參訪之內容。

## 日本主要信用報告機構概況

日本信用資訊市場主要由三大業種所組成，包括銀行體系、消費者融資體系(貸金業)、銷售信用體系(分期付款銷售業)，而各業種之同業公會再由其會員共同組成同業間之信用資訊機構，以降低會員機構之信用交易風險。本次參訪日本個人信用資訊機構即包括三個業種所代表之信用資訊機構，概況分述如下：

日本全國銀行協會所設立之「全國銀行個人情報中心」，主要為銀行體系之資訊交換中心由全國二十五個地方銀行公會所經營之資訊中心合併設立，為三家個人信用資訊機構中，唯一的社團法人，其餘兩家皆為公司組織型態。

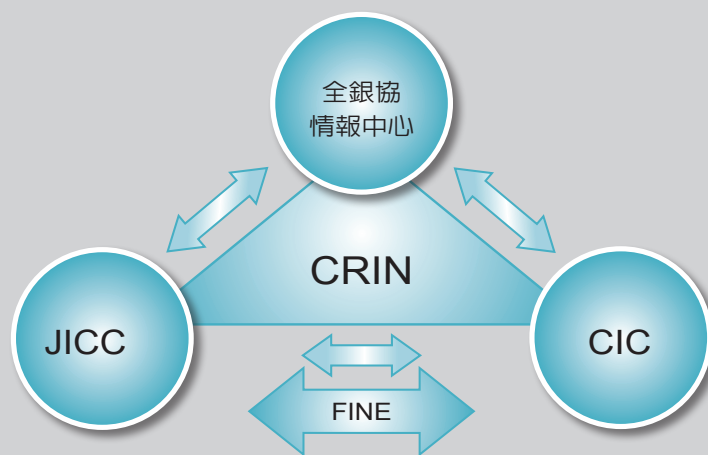
株式會社日本信用情報機構 (Japan Credit Information Reference Center Corp. 簡稱 JICC)，依貸金業法第三十條第一項規定所成立，屬消費者融資體系(貸金業)之資訊交換中心，其後來合併CCB (Central Communication Bureau)。

株式會社シー・アイ・シーCIC (Credit Information Center)，主要依據法令為分期付款買賣法(割賦販賣法)第三十八條所設立，係由「日本分期付款協會」、「日本信用資訊中心」、「全國信用銷售協會」合併所組成，為銷售信用體系(分期付款業)之資訊中心。同時，CIC也具備貸金業法指定之信用資訊機構之雙重資格。

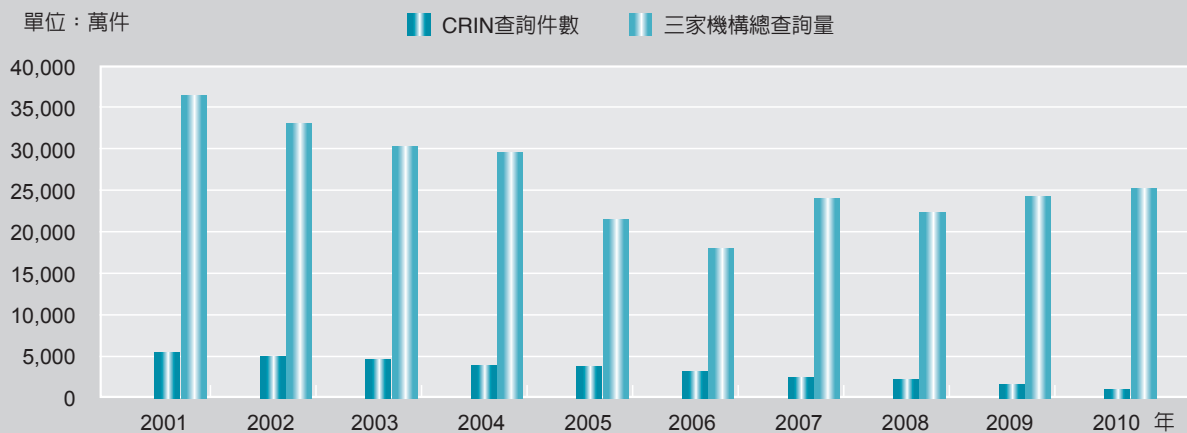
三家個人信用資訊機構，在1987年由日本大藏省（現為金融廳）及通商產業省（現為經濟產業省）指導，合作成立「個人信用資訊網路」（Credit Information Network, 簡稱CRIN）開始分享交換資訊，共同防止個人多重債務及超貸。另外，除CRIN交換資訊外，貸金業之指定信用情報機關CIC及JICC依貸金業法規定必須進行資訊交換，以掌握

消費者正確的借款餘額。因此兩者之間透過FINE（Financial Information Network）系統，交換彼此之信用資訊，以協助貸金業者掌握客戶之未償還貸款總額（CRIN及FINE交換架構及CRIN查詢狀況如圖一、二所示）。雖然三家個人信用資訊機構之會員機構可透過CRIN及FINE查詢跨機構之信用資訊，惟消費者卻無法透過單一機構查詢三家交換之共同信用報告。

圖一 CRIN及FINE信用資訊交換架構



圖二 CRIN及三家信用資訊查詢件數



因日本皆無官方制定之個人身分證號，各家個人信用資訊機構皆利用姓名等條件發展其歸戶及查詢之技術。例如利用姓名的排列再加上電話及地址等條件輔助來判別會員報送及查詢的對象。另外，日本民眾普遍對於給予個人一個信用評分接受度不高，因此日本三家個人信用資訊機構皆無發展及不提供個人信用評分。

## 日本信用市場規模

日本許多信用業者本身經營跨業種業務，例如銀行經營銀行業務外、跨足貸金業及分期

付款業，消費金融公司經營貸金業務及分期付款業務。根據參訪日本信用資訊機構表示，許多業者同時加入不同業種別信用資訊機構之會員。在日本三大信用體系中，以分期付款業為主要的非銀行金融之信用體系統，其多由零售業、百貨業、消費性電子製造業，或汽車業所屬信用服務公司組成，由該等業者直接提供消費者於購買商品時之分期付款服務，此與臺灣多由銷售者與銀行金融公司配合提供消費者以信用卡分期付款方式略有不同。

在日本信用市場規模方面，日本2009年消費信用供給額 71兆0,971億日圓 (約28.43兆

表一 日本消費者信用結構及規模

單位：新台幣億元 (日幣換算匯率1:2.5)

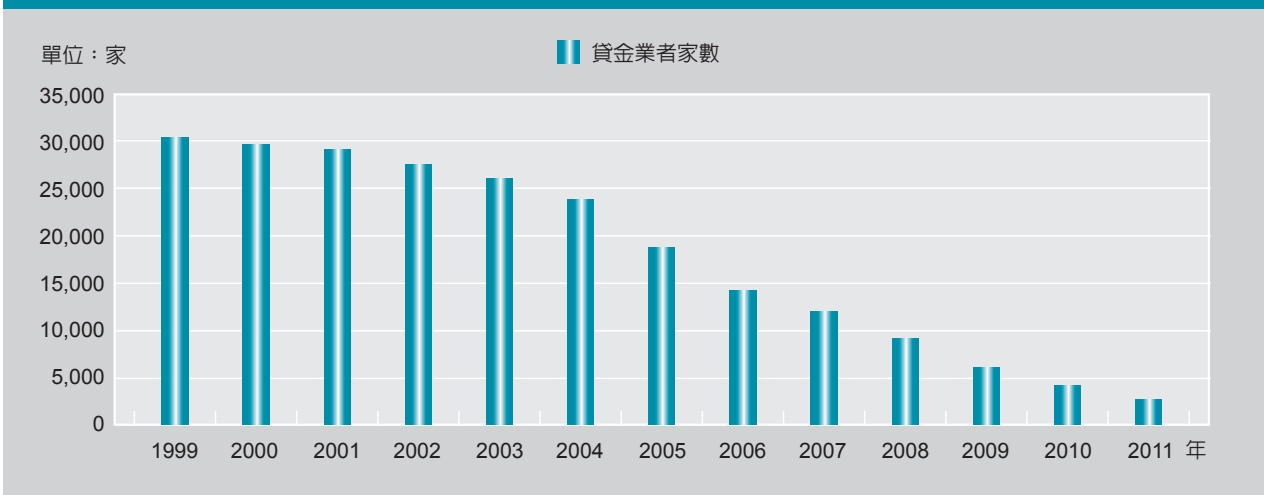
2010年 消費者信用	授信型態		信用供給額	餘額	
	消費者信用買賣 (銷售信用)	信用卡銷售	分期付款	14,113	7,082
非分期付款			173,442	16,349	
個品 (購入分期合約之信用)		分期付款	19,596	32,106	
		非分期付款	8,070	1,072	
分期付款方式信用銷售		33,709	39,188		
非分期付款方式信用銷售		181,513	17,418		
信用銷售合計		215,222	56,605		
消費者金融 (貨幣信用)		金融機構及其他機構承作之消費者貸款	信用銷售公司	16,315	17,607
			銀行	8,881	55,838
			消費金融公司	11,489	16,500
	定存擔保貸款		18,128	18,772	
	郵政儲金擔保貸款		5,892	1,298	
	動產擔保貸款		258	86	
消費者金融合計		60,963	110,101		
消費者信用合計			276,185	166,706	

臺幣)，在未計算臺灣融資租賃業金額之情況下，其市場規模約略為臺灣無擔保債務餘額之22倍。到2010年，其消費信用供給額下降為27.62兆臺幣，其市場規模結構及規模如表一。

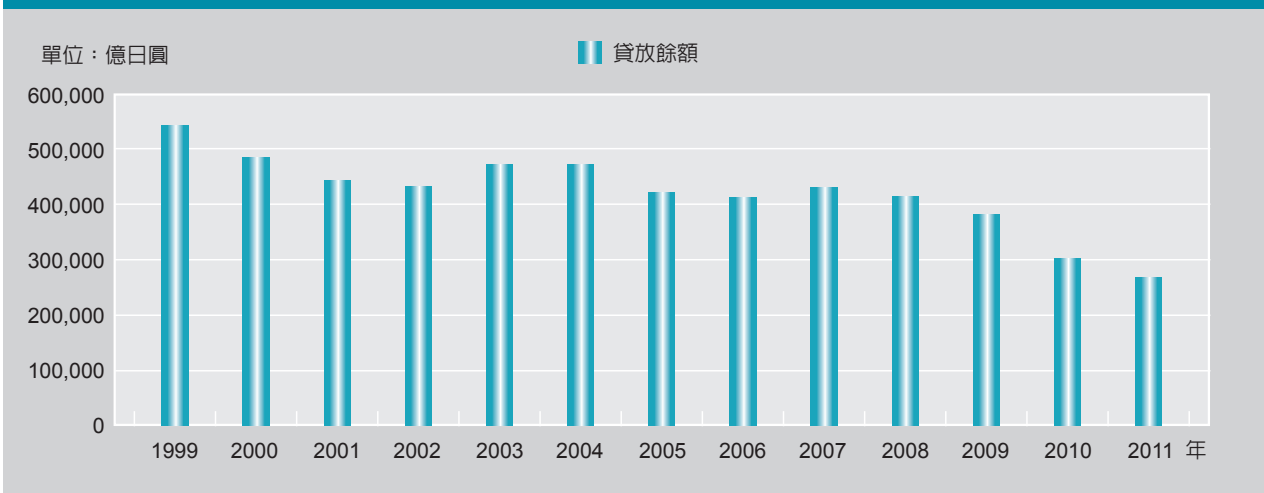
日本主要的融資貸金業市場因消費者過度融資產生所謂多重債務問題，政府為解決這個社會問題，在2010年6月修訂實施貸金業

法，貸金業法限定個人無擔保信貸不得超過年收入三分之一，等於DBR4倍，相較於臺灣的DBR22倍條件嚴格許多。而一連串的限制措施使得整個貸金業融資餘額從1999年約50兆日圓至2011年滑落至26.7兆日圓（約10.68兆新臺幣），下跌幅達46.6%，貸金業家數更是從1999年3萬家至2011年的大幅減少至2,598家（如圖三、圖四）。

圖三 日本貸金業家數



圖四 日本貸金業貸放餘額



## 日本相關法律架構

日本貸款市場依業種別，包括銀行體系、消費者融資體系(即貸金業)、銷售信用體系分別訂相關的法律，三個主要的法律為銀行法、貸金業法及分期付款買賣法(割賦販賣法)；另各業種所涉及個人情報處理部分，則有個人情報保護法相關法律所規範(如表二)。

現行日本個人情報保護法是2003年所制定，於2005年4月施行，而在之前相關法令有1988年制定公布的日本「行政機關電腦處理個人資料保護法」，針對行政機關規範電腦處理個人資料之基本規定，以確保公共行政事務執行之適當性。在1989年又制定日本「非公務機關電腦處理個人資料保護綱要」，針對相關事業之管理訂定原則性規則。

### (一) 資料使用目的

在日本個人情報保護法中，個人資料處理機構在處理利用個人資料應儘可能詳細限定資

料使用目的，且變更資料使用目的不應超出與原始目的之合理關聯範圍。除法律規定及公益等特殊情況外，機構在處理利用個人資料時，應事先取得當事人同意，且需在達成所限定資料使用目的之必要範圍內為之。而在日本「金融業個人情報保護指導方針」第3條更詳細規定，機構( Entity )必須儘可能很明確地敘明資訊使用目的，使當事人可合理推斷何種行業所使用的個人資料，以及其使用目的。對於概括式摘要性的使用目的並不符合明確的資料使用目的之規定。在承做信用業務所蒐集的個人資料時，必須就使用目的在事前取得當事人同意，在契約中使用目的條款的印刷字體必須與其他條款區別。

### (二) 資料蒐集取得及正確性

日本與臺灣兩地個資法對於個人資料取得皆有正當及誠信不欺騙方式取得個人資料之規範。在日本「金融業個人情報保護指導方針」

表二 日本消費信用市場及法律架構

業種別	銀行體系	消費者融資體系 (貸金業)	銷售信用體系 (分期付款業)
公會組織	全國銀行協會	貸金業協會	信用產業協會
信用資訊中心	全銀協個人信用情報中心	株式會社日本信用情報機構JICC	株式會社シー・アイ・シーCIC(註)
主管機關	金融廳	金融廳	經濟產業省
主要規範法令	個人情報保護法		
	銀行法	貸金業法	分期付款買賣法

註：CIC同為貸金業法及分期付款法規定之指定信用資訊機構。

第9條維持資料準確性，在資料使用目的必要範圍內，機構必須盡力維持資料之準確性及時新度，而且依資料使用目的必須擬訂資料保留期限。例如，存款戶或保險契約戶個人資料在契約到期後一定期間內制訂固定的資料保留期限，超過保留期限之資料必須刪除，除非其他法令另有規範者。

### (三) 同意形式

日本個人情報保護法並無針對同意形式有任何規定，而是由各事業主管機關依據各產業特性在訂定指導方針中規範。而在「金融業個人情報保護指導方針」第4條同意的格式中規定，處理個人資料之金融業取得當事人的同意形式必須具備文件，包括電子方式、磁式或其他人類知覺感官無法辨識之方式所為的紀錄。使用制式之同意書，為確保當事人了解明白處理個人資料，有關其契約同意條款的字體必須加大與其他條款清楚區別，或以空格方式供當事人打勾等可確認當事人之意思表示。

### (四) 資料安全控管

日本個人情報保護法第20條規定信用機構必須採取必要及適當的措施與其他安全控管措施，以避免資料的外洩、遺失及破壞。另外，日本在「金融業個人情報保護指導方針」第10條中針對機構安全控管、人員安全控管、技術安全控管等三個面向訂有相關規範。

### (五) 當事人抱怨客訴處理

日本個人情報保護法第31條規定，機構必須適當地立即處理當事人的抱怨，並建立相關機制。在「金融業個人情報保護指導方針」更詳細規定，機構必須建立處理抱怨的機制，例如，製作處理抱怨的手冊、設立處理抱怨案件之櫃檯、對處理人員進行教育訓練等。接到當事人對處理個人資料事情抱怨時，必須對抱怨事件進行調查，並在合理期間立即地適當地處理抱怨事件。

## 參訪機構介紹

### (一) 全國銀行協會全國銀行個人信用情報中心

#### 1. 基本資料

為促進消費者信用貸款，由社團法人全國銀行協會(簡稱全銀協)於1988年設置全國銀行信用情報中心並負責其營運，作為會員間貸款及信用卡資訊交換中心，提供會員授信業務評估判斷之參考，以避免消費者過度融資(多重債務)。其組織架構類似過去聯徵中心隸屬於銀行公會之運作模式，全國銀行個人信用情報中心隸屬於全銀協下之信用情報部之單位，該單位員工人數僅二十餘人，負責業務包括消費者事務(信用報告開示、客訴處理)、企劃營運、會員事務及監查、電腦系統營運。此外，全銀協也同時有成立東京票據交換所，並與其他票據交換所有分享票信資訊，因此全銀協個

人信用情報中心可直接提供票信資訊予會員機構查詢使用。

## 2. 會員業種及會員數

全銀協會員加盟資格包括 (1) 銀行或依銀行法認定之金融機構；(2) 具政府關係之公營金融機構；(3) 依信用保證協會法所成立之信用保證協會；(4) 從事個人信貸業務經上述機構推薦之信用卡公司、保證公司等。會員類別及家數如表三所示。

## 3. 會員義務規約

在全銀協個人信用資報中心之個人情報保護方針中，規範其會員針對個人資料保護之相關規範。

(1)查詢目的限制：中心會員在下列三種情況之一，方可查詢個人資料。

- 依銀行法施行規則第13條第6項第6款以調查評估當事人還款能力之使用目的，以作為銀行授信准駁之判斷。
- 為進行個人信用資訊之申訴處理而有必要查詢時。

- 為維持個人信用資料之正確性及時新度時。

對第一點所謂的還款能力調查，為執行下列之必要調查，包括執行授信業務之判斷、評估授信條件（期間、金額、利息、保證費用）、授信限額/期間的變動。

(2)授信自主性判斷：第13條提及會員對於授信之准駁必須自主判斷，不受中心資訊之影響。此點與聯徵中心之會員規約相同，對於中心提供之資訊僅作為參考，不作為交易准駁之唯一依據。

(3)資訊安全管理措施：主要依據「個人情報保護法」及「金融業個人情報保護指導方針」之規定辦理，內容大致提到必須有適切的組織架構、技術設備等安全措施、員工的監督與訓練、對資訊委外廠商的監督、會員發生資料外洩時的處理方式。

表三 全銀協個人信用情報中心會員業種及會員數

會員類別	成員	家數
正式會員	全銀協正式會員，包括城市銀行、地區銀行、信託銀行、其他類銀行。	120
A類會員	非上述之其他金融機構，包括銀行、信用金庫、信用合作社、勞動銀行、農業及漁業合作社、政府金融機構。	1,009
B類會員	銀行附屬子公司，包括信用卡公司、保證公司。	131
總數		1,260

資料來源：全銀協網站

(4) 資料的更正：當事人對於該中心所登錄之個人資料與事實不符而要求更正時，會員在達成使用目的之必要範圍內，必須立即進行調查，並根據調查結果更正資料。若不更正資料時，也必須立即不拖延向當事人說明原因。

(5) 資料的停止使用：該中心會員若違反會員規約第12條非特定目的之使用或違反第15條透過非正當手段取得個人資料，當事人要求停止使用該個人資料之要求是有理由根據的，會員必要在必要範圍內立即改正，並停止使用該個人資料。若中心會員違反第9條未事前取得當事人同意報送、查詢及提供予第三者資料，當事人所提出停止利用及提供第三者之要求有合理依據，會員必須立即依其要求辦理，並告知當事人之影響。如果會員決定採取不同措施時，也必須告知當事人其判斷之事實根據及說明理由。

#### 4. 同意書

全銀協個人信用情報中心會員針對新貸授信案件而需查詢中心之個人資料作為判斷依據時，必須事先取得當事人具備同意條款之申請書。會員在簽訂授信契約時，對於個人資料報送至該中心，也需事先取得客戶具同意條款之契約書。同時，要求會員對中心個人資料的查詢及報送之作業也必須進行公告。

#### 5. 資料登錄量及查詢量

全銀協個人信用情報中心2010年度保有資料量有8,705萬件(以人歸戶)，會員查詢件數878萬件，當事人查詢件數為65,329件(表四)。

#### 6. 資料內容及揭露期限

全銀協個人信用情報中心主要授信資料揭露方式是以契約期間及契約結束之起日揭露不超過五年為限，會員查詢記錄不超過六個月。個人申告訊息則是自登記之日起不超過五年；而最基本的客戶基本資料則是依各項登錄資料之揭露期限。例如，某甲的授信資料於契約結束之起日揭露五年，則某甲的個人基本資料同

表四 全銀協個人信用情報中心資料登錄量及查詢量

	2009年度 (2009/4/30~2010/3/31)	2010年度 (2010/4/30~2011/3/31)
保有情報量	8,720萬件	8,705萬件
查詢件數	920萬件	878萬件
當事人查詢件數	67,453件	65,329件

資料來源：全銀協網站



樣也於契約結束之日起揭露五年(表五)。

### 7. 查詢量

全銀協個人信用情報中心會員2010年度

(2010年4月30日~2011年3月31日)查詢量為878萬件，自2004年高峰時期2,315萬件，已經超過連續第七年查詢量下跌(如圖五)。反觀

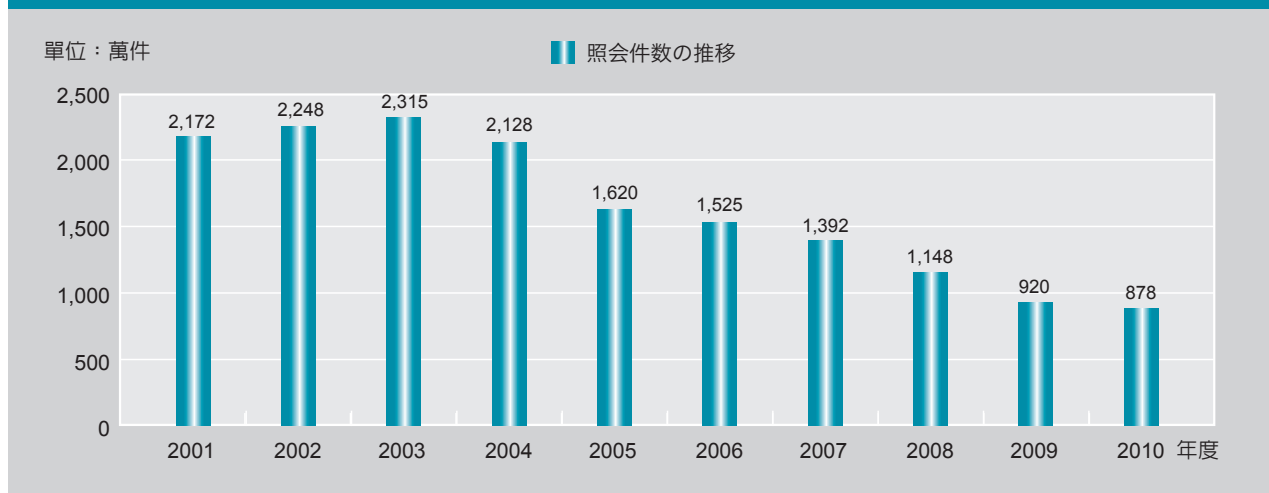
表五 全銀協個人信用情報中心情報登錄期間

登錄情報	登錄期間
<b>客戶基本資料(本人情報)</b> 姓名、生年月日、性別、住址(包括該地址無此人之註記)、電話號碼、任職公司等	依下列各項資訊之揭露期間。
<b>授信資訊(取引情報)</b> 授信、信用卡借款金額、借款日期、最終清償日期等契約內容，及還款狀況資訊(包括有無還款、逾期、代位清償、強制收回債款、解約、清償)等	契約期間及契約結束之日起揭露不超過五年
<b>查詢記錄(照會記錄情報)</b> 中心會員使用當事人授信及信用卡資訊之查詢記錄。	會員查詢記錄不超過六個月
<b>退票拒往票信資訊(不渡情報)</b> 票據交換所之退票資訊、授信拒往。	第一次拒付退票發生之日起不超過六個月，授信拒往自處份之日起不超過5年
<b>客訴受理登錄資訊</b> 登錄客訴受理情形，及調查中結果	調查期間
<b>官方公告的訊息</b> 官方公告破產重整資訊、民事債務重生資訊。	自申請決定之日不超過 10年
<b>個人申告訊息</b> 當事人申請公告註記、表明遺失或被盜之身分證明文件，或與他人同名同姓而其信用資訊被誤認為他人	自登記之日起，期限不超過五年

註：1.所登錄之資訊超過揭露期限將予以消除。

2.上述各個資訊皆與個人基本識別資訊(姓名，出生日期，性別，地址，電話號碼，工作地點等)連結登記。

圖五 全銀協個人信用情報中心會員查詢量



在當事人申請信用報告件數方面，卻是年年皆微幅上升，尤其在2003年實施新個資法後當事人來申請信用報告件數激增，但在2010年度查詢件數下降為65,329件（如圖六）。

### 8. 當事人申請信用報告

目前全銀協個人信用情報中心限於人力，僅受理郵寄方式申請信用報告。當事人本人及法定代理人或其他代理人申請手續費皆為1,000日圓。所需證件為可證明當事人姓名、出生日期及住址之有效期間內雙證件影本，代理人則另需代理人身分證明文件影本。

情報內容與事實不符時，當事人可向信用情報中心提出申訴，針對與事實不符的情報內容，將透過提供該情報之金融機構進行調查，之後調查的結果將採限定本人收件的郵寄方式提供給當事人。但是若登錄內容為事實時，將不會更正情報，但仍將通知當事人。

### 9. 安全管理機制

為防止個人資料的外洩、遺失損害，以及目的以外之資料使用，全銀協要求會員必須具備適切的組織架構，（例如設置區分組織內部管理者及相關人員之責任）。人員技術安全管理的措施，對人員需有適當的監督管理機制，包括對人員的教育訓練，資安法令宣導等。假若發生資料外洩事件時，必須迅速採取因應措施，並向監督當局報告、公告其防止再次發生類似事件的作法，以及通知受影響之當事人。

### 10. 會員的管理及違反規定之處置

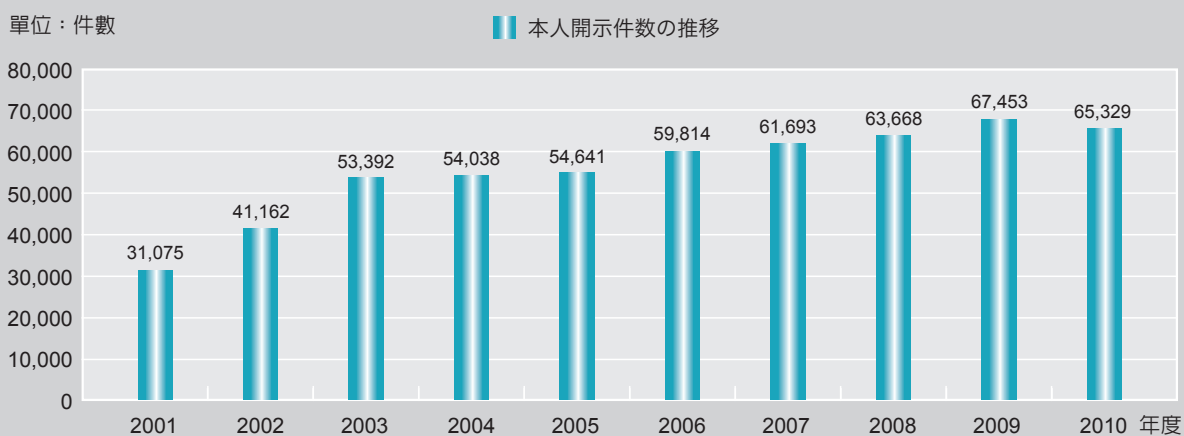
全銀協針對會員不當使用個人資料，或違反相關規定，依情節輕重處以告誡、勸告、罰金、停止部分或全部資訊查詢、除名等。會員受罰內容並將公告通知全體會員。

## (二) JICC株式會社日本信用情報機構

### 1. 基本資料

JICC成立於1986年6月，資本額4.8億

圖六 全銀協個人信用情報中心當事人申請報告件數



日圓 (約1.92億臺幣)，2010年營業額為63.5億 (約25.4億臺幣)，稅後淨利達1.58億日圓 (約0.63億臺幣)，員工人數有186人。JICC除了搜集個人信用資料外，也是唯一同時搜集企業信用資料庫之信用資訊中心。其早期前身為全國信用情報聯合會所屬33個資訊中心會員使用登錄報送資訊標準化的統一系統 (JACIN)。在2007年12月，I-NET株式會社與TERA-NET株式會社併入JICC，公司名稱更改為TERA-NET株式會社。2009年公司名稱更改為現今名稱Japan Credit Information Reference Center Corp. (JICC)，繼承全國信用情報聯合會所屬33個資訊中心會員之信用資訊業務。同年JICC又與CCB Inc合併，而成為日本最大且唯一跨全產業之信用資訊機構。

2010年03月由日本總理指定為貸金業法 (Moneylending Control Act) 信用資訊機構。2011年全體部門取得ISO/IEC 27001:2005之認證。

## 2. 提供服務

JICC對其會員公司提供服務包括：

- (1)提供信用資訊服務：於會員提出需求，提供查詢會員所登錄之個人戶融資相關信用資訊，以作為信用評估之參考。
- (2)電話號碼查詢服務 (CRDB)：資料來源為NTT所發行電話簿上的資訊，提供會員查詢，若所查得之電話已停話，可能代表當事人可能有問題。
- (3)企業信用資訊服務 (企業授信)：提供查詢會員所登錄之企業戶融資相關信

用資訊，以作為信用評估之參考。

JICC對當事人提供服務包括：

- (1)信用資訊揭露系統：提供當事人申請查詢JICC之個人信用資訊。
- (2)消費者本人申訴 (自行宣告資訊及評論) 登錄系統：目的為會員信用評估及消費者保護，系統可接受消費者自行登錄50個字以下之聲明，並提供會員查詢。

## 3. 會員業種及會員數

會員業種包括：信用卡公司、消費者金融公司、信用卡公司 (屬流通業、銀行及信用卡製造商子公司)、金融機構、保證公司、租賃公司。JICC內部透過新聞媒體、警察單位及業界資訊交流有蒐集建置黑名單，凡黑名單之公司欲加入成為會員皆會被拒絕。會員家數總計1,544家 (資料日期截至2011年8月底)，其會員業種中以消費者金融公司家數最多，有1,036家 (佔67.1%)，其次分別為金融機構182家 (佔11.8%)、保證、租賃公司174家 (佔11.3%)、信用卡相關公司152家 (佔9.8%)

## 4. 會員義務規約

JICC會員之義務及規約略述如下：

- (1)取得資料之限制－規定會員不得以虛偽或其他不正當手段取得信用資料。另外，會員以調查貸款申請者 (包括保證人) 還款能力之目的，取得當事人同意JICC蒐集資料及向JICC查詢其個人資料。
- (2)利用目的限制－限定為客戶還款能力調查之資料使用目的。

- (3) 取得同意及提供予第三者之限制－會員必須事先取得客戶書面同意，並依個資法共同分享使用個人資料之規定使用資料。
- (4) 確保資料正確性及時新度－會員有義務負責資料之正確性及時新度，必須定期提出資料檢核報告，資料發生異動或有授信異常資訊，也應立即報送至JICC。
- (5) 適當的資安管理－會員防止查得資料的外洩、遺失及損害等安全管理政策，及存取資料設備安全管理的措施等。
- (6) 確保當事人參與－對當事人信用資料的諮詢應儘速的回應處理，提供當事人查詢信用報告申請服務、資料更正刪除等。
- (7) 當事人申訴的處理－會員應迅速處理當事人的抱怨客訴。
- (8) 資料外洩的因應措施－包括事件調查及報告。

## 5. 同意書

JICC提供會員向客戶取得同意書之範例，其同意內容必須包括以下幾個項目。在同意書中需詳細列示其所同意處理查詢報送的各資料項目範圍、資料的揭露期限、資料提供予第三者等資訊，使當事人確實了解及同意其個人資料之應用。

- (1) 同意提供個人資料予信用資訊機構－當事人同意會員機構其個人資料提供

於信用資訊機構。報送授信契約相關資訊包括：

- 當事人基本資訊
- 契約內容相關資訊
- 付款狀況
- 債權狀況等

- (2) 同意個人資料的報送－當事人同意會員機構於授信期間資料的報送登錄。
- (3) 同意個人資料提供於其他會員－當事人同意其個人資料提供其他會員機構作為調查還款能力之目的使用。
- (4) 同意個人資料的使用。
- (5) 同意個人資料提供於其他聯盟信用資訊機構之會員使用。JICC合作信用資訊機構包括全銀協個人信用情報中心、株式會社CIC。

會員取得客戶同意書主要為含同意條款之紙本契約書，但也有少數網路申請貸款的電子式同意書，其同意書保存期限為五年。對於會員在查詢時JICC如何確認會員是否有取得同意書，其認為此為會員之法律責任，依法必須事前取得當事人同意書，JICC無法事前查核會員是否具備同意書，但JICC會監控會員查詢資料的合理性。

## 6. 資料內容及登錄量

依據2011年10月資料，JICC全部資料登錄件數，達2億1,537萬件，登錄資訊授信總餘額121兆8,065億日圓。依貸金業法所搜集之對象情報件數達4,226萬件，登錄總歸戶數有2,000萬餘戶，其中超過六成有授信餘額約

2,642萬件，歸戶數為1,444萬人，授信餘額約10.4兆日圓。JICC貸金業會員其客戶平均每契約授信餘額為39.4萬日圓，約15.8萬臺幣(如表六)。

### 7. 資料內容及揭露期限

JICC針對個人及法人資料各個資料類型分別訂定不同之揭露期間，茲分述如表七、表八、表九。

### 8. 查詢量

JICC會員案件總查詢量2010年度(2010年4月~2011年3月)達9,743萬件，平均每月812萬件。同年度當事人申請信用報告件數平均每月為7,230件。

由於日本沒有官方所制定個人的身分證號碼，JICC使用自己的編碼方式，依每人姓名基礎賦予一個唯一的客戶碼，內部利用電腦系統自動以姓名為基礎的編碼作為歸戶條件。會員查詢則以姓名、生日、電話號碼、地址為查

表六 JICC依貸金業法所搜集之資料量 幣別：日圓

	人數(歸戶)	登錄件數	尚未償還總餘額	平均每人尚未償還餘額	平均每契約尚未償還餘額
登錄資訊數量	2,004萬人	4,226萬件			
有授信餘額之資訊件數	1,444萬人	2,642萬件	10兆4040億	1.8件	39.4萬
逾期資訊	461萬	947萬			

※數字皆為月底計算時點。

※登錄資訊數量包括現行持續中之授信、其他合約或已清償之債務。

※逾期資訊為超過應付款日三個月以上者。

資料來源：JICC網站

表七 JICC會員報送個人資料內容及揭露期限

類別	內容	揭露期間
個人識別基本資訊	姓名、出生年月日、性別、住址、電話號碼、工作地點、公司電話號碼等	個人授信契約資訊揭露期間
個人授信相關資訊	授信種類、借款日期、借款金額、實際還款日期、餘額、預定還款日、清償完畢日期	授信契約期間及清償完畢之日起5年
授信異常資訊	超過約定還款日而無付款之遲延資訊(超過預定付款日三個月以上)	逾期持續期間
	逾期解除資訊	逾期解除之日起不超過1年
	債權回收、破產申請、強制解約等債權處理等相關資訊	發生之日起不超過5年
	已逾約定還款日，由保證公司依契約代替當事人償還授信餘額之資訊	發生之日起不超過5年
其他訊息	會員機構查詢日期	查詢之日起六個月
	債權轉讓資訊	轉讓之日起一年

資料來源：JICC網站

詢輸入條件，再與資料庫相關基本資料進行比對，若有兩項相同者視為同一人之類似情報，若會員認為可能為不同人之資料會再與當事人確認。

### 9. 當事人申請信用報告

JICC信用報告內容包括了：(1) 姓名、出生日期、電話號碼等個人基本資訊。(2) 個人貸款及信用卡等相關授信資訊(使用額度、餘額等)。(3) 授信交易所發生之資訊(有無逾期付款、是否提出訴訟)。在臨櫃辦理信用報告費用為500日圓，其申請處理程序如下：

- (1) 櫃檯人員詢問前來民衆之目的。
- (2) 當事人領取號碼牌。

- (3) 由櫃檯人員影印當事人身分證明雙證件。
- (4) 當事人填寫申請書。
- (5) 櫃檯收件人員確認填寫內容是否正確。
- (6) 請民衆至自動繳款機購買開示券(兩張式，一張為收據，一張貼於申請表，再交給櫃檯服務人員)。
- (7) 櫃檯服務人員將申請書置於籃子透過小窗口交於後台處理人員。
- (8) 後台報告完成後，交由前檯人員唱號，並抽出文件前端(僅看名字)核對為本人。全程約8-10分鐘完成。

表八 JICC自行之蒐集(非由會員報送)資料內容及揭露期限

類別	內容	揭露期間
電話簿登錄資訊	電話簿登錄之姓名、電話號碼	依所揭露最新資訊更新
當事人本人補充註記資訊	當事人可申請50個漢字以內之註記資訊。	自登錄之日起5年。但當事人要求刪除時，則依其要求期間揭露。
日本貸金業協會情報	日本貸金業協會之請求約束貸款資訊。(當事人因個人因素，如購物狂，而向協會申請約束貸款給當事人之註記)	自登錄之日起不超過5年。但當事人要求刪除時，則依其要求期間揭露。

資料來源：JICC網站

表九 JICC搜集法人資料內容及揭露期限

類別	內容	揭露期間
法人特定基本資料	法人戶名、地址、代表人、設立年月日、電話號碼	法人授信之相關資訊登錄期間
法人授信異常資訊	超過預定還款日三個月以上	逾期持續期間
	逾期解除的資訊	逾期解除之日起一年
	債權回收、破產申請、強制解約等債權處理等相關資訊	發生之日起不超過5年
其他補充資訊	已逾期約定還款日，由保證公司依契約代替當事人償還授信餘額之資訊	發生之日起不超過5年
	會員機構查詢日期	查詢之日起六個月
	債權轉讓資訊	轉讓之日起一年

資料來源：JICC網站

JICC對於信用報用申請之服務處相當重視其安全性及對報告申請者之隱私，包括對於辦理信用報送申請櫃檯的全方位監視系統，並配有保全人員，同時櫃檯底下設有連線警察局之警示按鈕，遇有任何突發狀況可隨時緊急通知警察前來處理。對申請者一律以唱號不唱名的方式，顧及信用報申請者之隱私，且其對申請書僅保留三個月後即予以銷毀。

目前JICC除提供臨櫃申請信用報告外，也提供郵寄及行動電話方式申請報告，其費用為1000日圓。行動電話申請方式如下：

- (1) 透過手機進入報告申請網址
- (2) 當事人寄送資料使用同意之email
- (3) 輸入申請者之姓名、住址。
- (4) 啟動傳送身分證明文件程式，傳送其身分證明文件(雙證件)圖檔。
- (5) 進入手續費信用卡支付畫面
- (6) 信用報告郵寄由當事人親收

## 10. 會員的管理及違反規定之處置

JICC對會員機構管理主要規定其必須正確適當地查詢及報送信用資訊，確認其為評估當事人還款能力之資料使用目的。

JICC會員若將查得資訊作非特定目的之使用，或違反JICC會員間資訊交換之合約，則視違反情節程度作下列處置(表十)。

- 提出事情發生始末報告書
- 防範措施書面資料說明
- 停止資訊查詢
- 解除契約要求退會

## 11. JICC資料安全管理機制

JICC安全管機制主要分為下列幾個面向：

- (1) 組織的安全管理措施－訂定各個人員之職能責任，制定安全管理相關之工作規範、員工處理個人資料之安全規則，各部門資訊資產的保管方式、場地及期間，每一個月各部門自行查核，並有內部「監查部」與外部稽核單位檢查其資料處理情形、對資料外洩時的因應措施。

表十 JICC公佈實際發生之會員懲處案件

年度	適用的罰則	發生件數	理由原因
2010年	停止資訊查詢	6件	不當使用信用資訊
	解除契約(包括停止查詢後解除契約)	6件	不當使用信用資訊
2011年	停止資訊查詢	5件	不當使用信用資訊
	解除契約(包括停止查詢後解除契約)	1件	不當使用信用資訊

註：消費者申訴抱怨案件平均每月1~3件，原因多為對登錄資訊的抱怨。  
資料來源：JICC網站

- (2)人員的安全管理措施－員工必須簽訂在職及退職後不得洩露業務上所得知個人資訊之契約，以及對員工加強資料安全管理宣導、個人資料保護知識之教育訓練。
- (3)實體及技術方面的安全管理措施－存取資料庫資料終端機設置在有出入口管制之專區，與會員間之資料傳輸皆使用加密傳輸媒體避免資料遭到竊取、建立資料備援中心防止天災對資料的破壞，其機器系統設置防震措施及資料與備援中心同時更新、存取資料時個人識別認證、對e-mail通信設有電腦防毒防止對資料庫惡意破壞、對資料庫存取的記錄及分析(持續性監控不當的資料存取)。
- (4)員工的監督－包括電子郵件的監控、互聯網資料的存取限制、辦公室裝設監視攝影機、限制行動電話攜入辦公室管制區域。
- (5)業務委外的監督－委外承包商的篩選標準，確認其安全管理政策。針對個人資料處理部分，特別派人員親自到委外商現場檢查，並確認其遵守契約規定。

## 12. 資料檢視

JICC建立一套可即時更新信用資訊機制，提供全時最新的資訊；假如信用資訊一段時間沒有更新或報送錯誤，會員服務部會與資料報送之會員機構進行確認。

## (三)CIC 株式會社シー・アイ・シー (Credit Information Center Corp.)

### 1. 基本資料

- 成立日期：1984年9月27日
- 資本額：5億日圓(約2億臺幣)
- 員工數：約180人，包含負責處理當事人信用報告申請之派遣人員)
- 分支機構：7家，東京另有一處系統中心
- 營業額：78.22億(約31.3億臺幣)
- 淨利：3.56億(約1.4億臺幣)

1983年在通商產業省(現改為經濟產業省)所舉辦的「消費者信用產業會議」中針對信用販賣業之信用資訊，討論資訊整合交換事宜。而在次年CIC成立開始營運，提供資訊查詢服務。直到1988年方才開始提供線上資訊查詢。

CIC同為貸金業法第41條之13第1項及分期付款買賣法第35條之3第1項之規定為指定信用資訊機構。貸金業法規定個人信貸總金額不得逾年收入之三分之一，且規定每三個月必須進行複審。因此，貸金業法要求其貸金業之信用資訊機構須交換分享消費者之借款餘額，以供貸金業者準確掌握其借款狀況。而分期付款買賣法則無規定貸款金額不得逾年收入之三分之一之限制，其法規僅就當事人還款支付能力進行調查。

### 2. 會員業種及會員數

CIC會員總數1,015家(截至2011年9月20日)，業種包括信用買賣公司、百貨公司、流通業所屬信用公司、銀行業所屬信用公司、消費電子製造業所屬信用公司、汽車業所屬信用公司、租賃公司、保險公司、保證公司、銀



行、農業合作社、勞動金庫、消費者金融公司(表十一)。

### 3. 同意書

CIC的會員對於信用貸款申請書或契約書上載明同意條款，取得當事人書面同意其資料報送至CIC。CIC有提供會員個人貸款合約有關資料報送及利用之書面同意範例，略以：借款人茲同意，於授信合約期間及清償完成之日起五年，將授信中任何訊息 ( any terms )，例如，授信金額、借款日期、最後一筆還款日期，報送至信用協會所營運的信用資訊中心 ( CIC )。此資訊將被CIC會員以及其他與CIC聯盟的信用資訊機構所利用，以作為授信之徵審。假如有下列情況發生，借款人同意報送該事件資訊，並依前段文字所示之指定期間可以利用該資訊：

- (1) 借款人發生遲延還款，逾期之清償等資訊將被報送，及於發生逾期之日起五年皆可利用該資訊。
- (2) 當債務是由第三者，如關係保證人或

保險所償還，或者銀行強制處理抵押品時，其資訊將被報送至CIC，及於事件發生之日起五年內皆可利用該資訊。

會員取得客戶同意書格式方面，依受訪單位表示，同意書的格式可為紙本書面格式，也可能為電子檔格式 ( 其舉例，客戶透過線上申請貸款，在會員網頁中所列示相關同意條款，由當事人勾選同意後送出 )。當事人所簽同意書在契約有效期間內皆需報送當事人資料。有關客戶同意書的保存期間，雖然法律未有相關規定，但CIC要求會員契約屆滿需保存五年，而對於未承作案件之客戶同意書需保留六個月。

CIC對於會員在查詢時，如何確認是否取得當事人同意書，其認為會員依據法令規定必須取得當事人同意報送及查詢資料，此為會員自身遵循法令之責任，CIC並無法針對會員每次的查詢確認檢視其是否具備同意書，惟CIC會在業者加入成為會員時會要求其提供同意書

表十一 / CIC會業種及會員數

業種	家數	比率
信用卡公司	281	27.7%
金融機構	454	44.7%
消費者金融公司	65	6.4%
租賃公司	40	3.9%
保證、保險、住宅貸款公司	123	12.1%
其他	52	5.1%
總數	1015	100.0%

資料來源：CIC網站

格式，並檢視其同意書內容是否符合相關規定，每年也會重新審視會員資格。另外，對於會員只查詢不報送之可疑案件會實地去會員端進行查核，並請會員提出相關資料。

#### 4. 資料登錄量

CIC所保有登錄情報總件數5.36億，登錄異常情報總件數：1,028萬件(2011年9月20日)。

#### 5. 資料內容及揭露期限

CIC與全銀協及JICC之資料揭露期限皆大同小異，對於主要授信資訊都是契約期間及契約結束後五年，會員查詢記錄則是查詢之日起揭露六個月，客戶的基本資料皆是依照各類所屬相關資料之揭露期限而存續(表十二、表十三)。

表十二 CIC會員報送之資料內容及揭露期限

信用資訊種類	主要資訊項目	保有期間
消費者申請信貸資訊 新申請信貸案件、會員查詢記錄資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>當事人識別資訊－姓名、出生日期、郵遞區號、電話號碼。</li> <li>申請內容資訊－查詢日期、申請授信商品類別、契約預定金額、預定還款金額、查詢會員名稱。</li> </ul>	查詢之日起六個月
信用卡資訊 信用卡付款情況資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>當事人識別資訊－姓名、出生日期、性別、郵遞區號、電話號碼、住址、任職公司名稱、職務名稱、公司電話。</li> <li>契約內容相關資訊－契約日期、契約種類、授信商品名稱、支付金額、契約額度、契約終了預定日、登錄會員名稱。</li> <li>付款情況資訊－報告日、餘額、請求額、入金額、入金履歷、有無異常(延滯保證履行・破產)、異常發生日、延滯解消日、契約終了狀況。</li> <li>分期付款買賣法所規範授信商品之付款情形－分期付款餘額、年間請求預定金額、有無遲延</li> <li>貸金業法所規範授信商品之付款情形－確定日、貸付日、出金額、餘額、有無遲延</li> </ul>	契約期間及契約結束後五年。
資料使用記錄 因信貸案件調查當事人還款能力之會員查詢記錄。	<ul style="list-style-type: none"> <li>當事人識別資訊－姓名、出生日期、郵遞區號、電話號碼。</li> <li>資料使用資訊－利用日期、利用目的、利用會員名稱</li> </ul>	使用之日六個月

註：保有資料屆保有期間一律刪除。  
資料來源：CIC網站

表十三 CIC獨自蒐集之資料內容及揭露期限

信用資訊種類	主要資訊項目	保有期間
電話帳單－電話帳單上所揭露資訊	姓名、電話號碼、記錄年月	最終記錄年月2年半
當事人申請補充註記資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>當事人識別資訊－姓名、出生日期、性別、郵遞區號、住址、電話號碼、任職公司名稱 / 電話</li> <li>補充註記內容－資訊登錄日期、內容</li> </ul>	登錄之日起五年，或當事人期間內提出刪除要求
貸金業協會資訊登錄之請求約束貸款資訊(由當事人向協會申請註記資訊)	<ul style="list-style-type: none"> <li>當事人識別資訊－姓名、出生日期、性別、郵遞區號、住址、電話號碼、任職公司名稱 / 電話。</li> <li>請求資訊內容－登錄日期、請求內容的種類(貸付自肅)</li> </ul>	登錄日期五年內

註：自身蒐集資料來源為電話帳單、當事人申請補充註記資訊，以及當事人在日本貸金業協會所登錄之資訊。  
資料來源：CIC網站

## 6. 資料報送方式及更新

CIC採用線上傳輸，各報送資料管道採數據加密，以保護資料安全。個人消費性貸款依貸金業法規定，其相關業務資訊為每日報送更新，以作為貸金業者在即時審查貸款者其貸款金額是否超過其年收入三分之一。另外，在分期付款買賣法部分，並無規定相關業務要審查檢視客戶是否有貸款限制，而僅就該客戶之支付還款能力進行調查，該法所規範之資料(主要為信用卡相關資料)則為每月更新。

## 7. 查詢量及營收分析

CIC的會員查詢量乃為日本三家個人信用

資訊機構中查詢量最高，每月查詢量為1,195萬件，全年達1.4億件，營業收入也是最高的，資料登錄量也是遠遠高於其他兩家機構。當事人最近月申請信用報告件數近9,000件，全年約11餘萬件，也是三家受理信用報告申請件數最高(表十四)。

依據表十五，CIC在2010年度總營收為78.2億日圓(約31.3億臺幣)，其中來自會員查詢自家資料之收入佔近六成，平均每件查詢價格為29.8日圓(11.9元臺幣)，惟會員在查詢其CRIN之交換資訊每件價格則為114日圓(約46元臺幣)，比較查詢自家資訊價格高出許多。

表十四 CIC會員查詢量及當事人申請量

類別	件數
會員查詢量/月	1,195萬件
當事人申請信用報告/月	申請件數約8,971件，申請方式及件數包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 臨櫃4,270件</li> <li>• 郵件辦理4,156件</li> <li>• 網絡查詢545件。(2011年4月上線，其查詢量佔總查詢量6%)</li> </ul>

資料來源：CIC網站(資料年月2011/9/21~2011/10/20)

表十五 CIC營收結構分析

	收入 (千圓)	比率	件數 (千件)	平均每件查詢費用 (日圓)	平均每件查詢費用 (台幣)
信用查詢收入	4,552,088	58.20%	152,861	29.8	11.9
其他服務(監控等)	978,964	12.50%	21,161	46.3	18.5
會員年費收入	571,700	7.30%	—	—	—
FINE資訊交換收入	476,141	6.10%	31,245	15.2	6.1
CRIN資訊交換收入	1,242,732	15.90%	10,873	114.3	45.7
合計	7,821,625	100%	216,140	36.2	14.5

資料來源：CIC2010年報

除查詢費用外，CIC會員每年仍需繳交會員年費，依CIC會員家數1,015家計算，平均每家會員年費約為56.3萬日圓左右(約為22.5萬臺幣)。

### 8. 當事人申請信用報告

CIC目前提供當事人查詢信用報告方式有臨櫃辦理、郵寄辦理，以及2011年4月上線的網際網路查詢信用報告。申請信用報告方式中以傳統臨櫃辦理及郵寄辦理為最大宗分別為6萬件及5.2萬件，費用皆為1000日圓(約新臺幣400元)。為提供日本民衆更便利的申請信用報告手續，CIC自2011年4月開始提供當事人，每天早上8:00至晚上21:00可以透過網際網路/手機查詢信用報告。其程序如下：

(1)由當事人先以登錄的電話(固定電話或手機)打電話到CIC，其透過來電顯示

確認是否為會員所登錄當事人之電話。

(2)CIC人員詢問個人基本資料確認是否為本人。

(3)確認為本人之後給予一組密碼(該密碼24小時內有效，可重複登入)。

(4)當事人透過網際網路(電腦或手機上網)，點選同意資料利用之頁面，輸入姓名、出生日期及透過電話取得之密碼，由CIC電腦系統自動核對相關資料是否正確。

(5)資料符合後，當事人之開示手續費必須使用指定公司之信用卡付費(據CIC表示可再核對信用卡是否為本人)，即可在網路上查詢信用報告(24小時重複開示僅計費一次)(表十六)。

表十六 CIC個人信用報告申請方式

	臨櫃辦理	郵寄辦理	網際網路/手機查詢
文件	申請表、身分證明雙證件、1000日圓匯票	郵寄申請表、身分證明雙證件、1000日圓匯票	電話身分核對確認，及使用指定信用卡付款
時間	約10分鐘	7至10天	處理時間約15秒
費用	1000日圓	1000日圓	1000日圓
件數	約6萬件	約5.2萬件	1,860件(2011年4-9月)
其他	1. 個人資料逾保存期限，CIC一律刪除，個人申請信用報告也無法查到。 2. 申請補充註記(身分證明文件遺失或被盜用)也需1000日圓。CIC當事人或由親屬監護人代替申請補充註記資訊，除親辦外，可接受郵寄辦理，將「本人申告情報登錄申請書兼確認書」、本人身分證明文件，寄送該中心，惟費用需1,000日圓。 3. 為提供申請信用報告之效率，提供自動語音導引系統“Automatic Audio Guidance”，讓消費者或當事人可在24小時不分假日及下班期間，皆可獲取信用報告申請系統、申請程序。		

資料來源：CIC網站整理

## 9. 安全管理機制

### (1) 內部管理

資訊安全管理機制部分，與其他信用資訊機構一樣，大致按照法令所制定之資訊安全規範，有設置劃分各管理者責任包括分佈全國之各分支機構對資訊財產的管理責任。由內部監查部對各單位及分支機構遵循相關規定之情形進行檢查。對組織內部人員及要求會員必須針對資訊安全進行教育訓練。會員之業務委外簽約時，其中必須制定相關資訊安全規範，並對委外廠商負有監督之責任。

針對公司內部各部門每半年一次查核機制，並有外部單位 ( KPMG Business Assurance Co., Ltd. ) 對公司之稽核，確保公司對個人資料的保護、資訊安全、法令遵循及營運計劃的執行。可接觸個人資料之員工採最少人數為原則，登錄皆需使用個人帳號密碼，或生物辨視系統，所有登錄都留有log紀錄有經常性檢核。對於內部軟硬體、網路，及所取得各種資料之媒體皆有管理及監控。

在資訊財產部分，CIC依機密性、完整性、可用性、真實性、可問責性、可靠性，以重要程度分「最重要」「重要」「一般」三個類別採分別管理。

### (2) 資料傳輸及檢核

CIC與會員間之資料報送及查詢採用CICLOCK II的資料加密軟體，該軟體為

金融業普遍使用之資料加密軟體，即使資料外洩也無法讀取。

對會員資料查詢有常態性的監控機制，類似聯徵中心密合度方式，主要透過會員查詢時，CIC會保留被查詢者的姓名及生日之查詢記錄，後續等待會員是否有報送其當事人 ( 比對姓名及生日 ) 之資料，若有查詢而沒有報送之案件，每個月會產生統計報表提請會員進行確認，若未報送比率超過該同業 ( 貸金業或分期付款業 ) 平均甚高時，將到會員端實地查核。

## 參考引用之資料來源

- (1) 全銀協會議書面簡報資料，及官網資料 (<http://www.zenginkyo.or.jp/> )
- (2) JICC公司會議書面簡報、簡介、各個消費者信用情報機關制度設計資料集等，及官網資料 (<http://www.jicc.co.jp/> )
- (3) CIC會議書面簡報、簡介、年報資料，及官網資料 (<http://www.cic.co.jp/index.html> )
- (4) 個人信用情報機構CRIN資料簡介、CRIN年報書面資料
- (5) 本中心99年12月出版之『日本貸金業法』；97年11日『日本個人資訊保護法』；90年5月『日本個人信用資訊機構及資料保護』。
- (6) 日本金融廳資料 (<http://www.fsa.go.jp/> )
- (7) 日本相關法令資料 (<http://law.e-gov.go.jp/> )

表十七 日本三家個人信用資訊機構基本資料彙總

金額：日圓

	社團法人全國銀行協會 全國銀行個人信用情報中心	株式會社 日本信用情報機構JICC	株式會社CIC
成立	1988年10月	1986年6月	1984年9月
資本額	None	4.8億(約1.92億台幣)	5億(約2億台幣)
年營業額	None	63.5億(約25.4億台幣)	78.22億(約31.3億台幣)
淨利	None	1.58億(約0.63億台幣)	3.56億(約1.4億台幣)
會員機構	1,260	1,544	1,015
會員身分	銀行、金融機構、銀行附屬 信用卡公司、保證公司	消費者金融公司、信用卡公司、 分期付款買賣公司、保證公司、 銀行、信合社	消費者信用公司、其所屬汽車及 房屋貸款公司、百貨公司、零售 業、融資租賃公司、保證公司
登錄資料量	8,705萬件	2.14億件	約5億件
揭露期限 (保有期限)	正面：合約期間加計五年 負面：事件發生日加計五年 查詢記錄：六個月	正面：合約期間加五年 負面：發生日加計五年(遲延為 解除之日起一年) 查詢記錄：六個月	正面：合約期間加五年 負面：發生日加計五年 查詢記錄：六個月
會員查詢件數/年	878萬件	9,743萬件	1.434億件
當事人申請信用 報告件數/2010年	65,329件	86,758件	112,976件
申請信用報告 費用	1,000日圓	本人臨櫃辦理：500圓 企業報告：1,000日圓 其他：1,000日圓	1,000日圓
申請信用資料 方式	僅受理郵件辦理，不提供臨 櫃申請。	1. 行動電話申請(郵寄紙本本人 親收) 2. 郵寄申請 3. 臨櫃辦理	1. 網際網路查詢 2. 手機查詢 3. 郵寄申請 4. 臨櫃辦理
當事人申請註記	免費	500日圓	1000日圓
資訊安全認證	未知	ISO/IEC 27001：2005 JIS Q 27001：2006	ISO 27001/IEC2005 系統中心取得BS7799之認證
主管機關	金融廳	金融廳	金融廳及經濟產業省

資料來源：各家信用資訊機構官方公開網站整理