

平成 29 年度 消費者相談受付対応概要

一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)
プライバシーマーク推進センター
認定個人情報保護団体事務局
平成 30 年 10 月 4 日

JIPDEC プライバシーマーク推進センターの「消費者向け相談窓口」及び認定個人情報保護団体の相談窓口である「個人情報保護苦情相談室」が、平成 29 年度に受け付けた事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談等の傾向や特徴を取りまとめましたので、ご活用下さい。

平成 29 年度の相談受付件数

相談受付件数は 326 件、前年度(平成 28 年度)の 376 件より 50 件(▲13.3%)減少した。そのうち、事業者名が特定できた付与事業者に関する相談は、263 件であった。

平成 29 年度の相談概要

- (1)相談者の性別による相談受付件数をみると、男性(57.1%)が多いものの、女性(39.6%)からの相談受付割合が2年連続で増加した。
- (2)電話による相談受付割合は全体の 75.5%を占め、前年度(71.0%)より増加した。
- (3)付与事業者に関する相談受付割合を業種別にみると、前年度と同様に「情報サービス・調査業」(29.3%)、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」(27.0%)が多い。また、「不動産管理業等を含む不動産業」の相談受付割合(10.3%)が、前年度(3.4%)に比べ大幅に増加した。
- (4)相談種別の割合でみると、「個人情報の安全管理関連」(31.4%)が最も多く、なかでも「漏えい・紛失」に係る相談(21.3%)が多かった。
次いで、「個人情報の開示等(開示・訂正、利用停止等)」(18.3%)、「その他」(14.8%)、「プライバシーマーク制度関係(プライバシーマークの不正使用等)」(9.6%)の相談が多かった。
- (5)解決した相談の割合は 97.2%であり、未解決・その他の割合が前年度より減少した。

[本資料における用語の説明]

用語	定義
付与事業者	プライバシーマークの付与を受けている事業者
非付与事業者等	プライバシーマークの付与を受けていない事業者（事業者名不明の付与事業者を含む）
相談窓口	JIPDEC プライバシーマーク推進センターの「消費者向け相談窓口」及び認定個人情報保護団体の「個人情報保護苦情相談室」の総称
相談	付与事業者等の個人情報の取扱いに関する苦情・相談等

[本資料における割合の表示方法]

本資料において割合については、小数点第2位以下を四捨五入して小数点第1位まで表示するものとする。

[本 編]

I. 相談受付状況

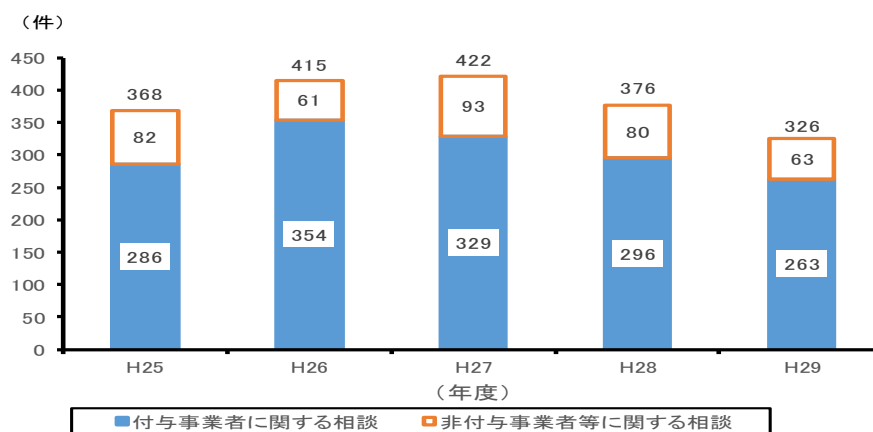
1. 相談受付件数

平成 29 年度の相談受付件数は 326 件となり、前年度(平成 28 年度)に比べ 50 件(▲13.3%)減少した。

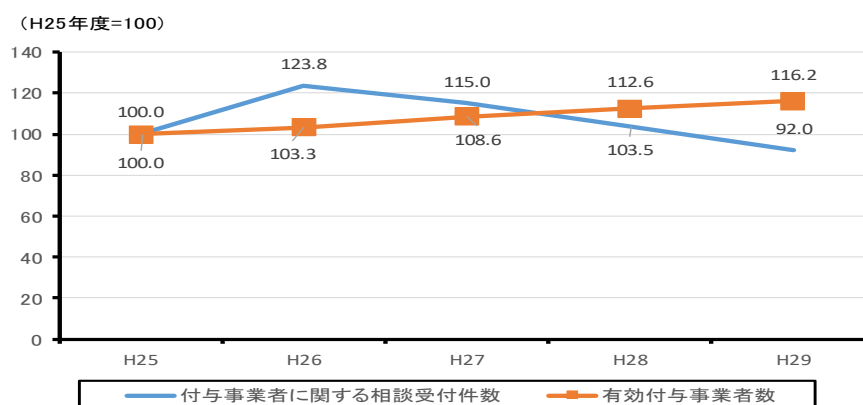
このうち、事業者名が特定できた付与事業者に関する相談受付件数は 263 件であった。傾向をみるために、付与事業者に関する相談受付件数と有効付与事業者数について、平成 25 年度の値を 100 とした指数で算定すると、有効付与事業者数が増加傾向にある中で、付与事業者に関する相談受付件数は平成 26 年度以降減少傾向となっている。

図表 1 消費者相談受付件数の状況

①相談受付件数の推移



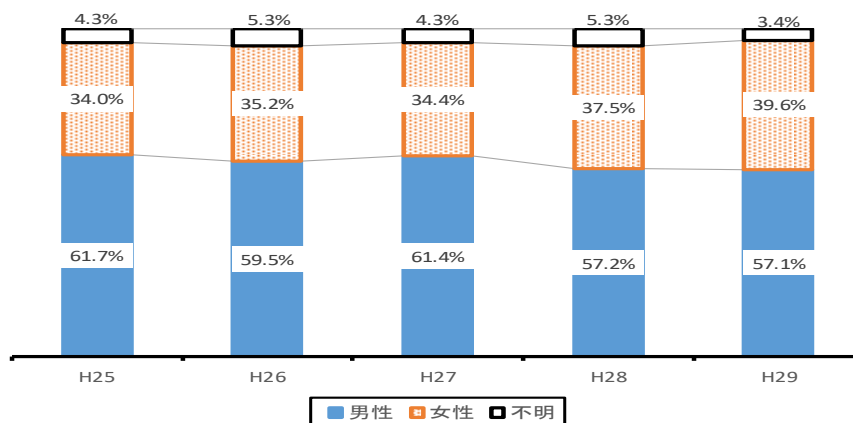
②付与事業者に関する相談受付件数と有効付与事業者数の推移(指数)



2. 性別

相談者の性別による相談受付割合をみると、男性が 57.1%、女性が 39.6%、不明が 3.4%であった。女性からの相談受付件数の割合は2年連続で増加した。

図表 2 相談者の性別割合の推移

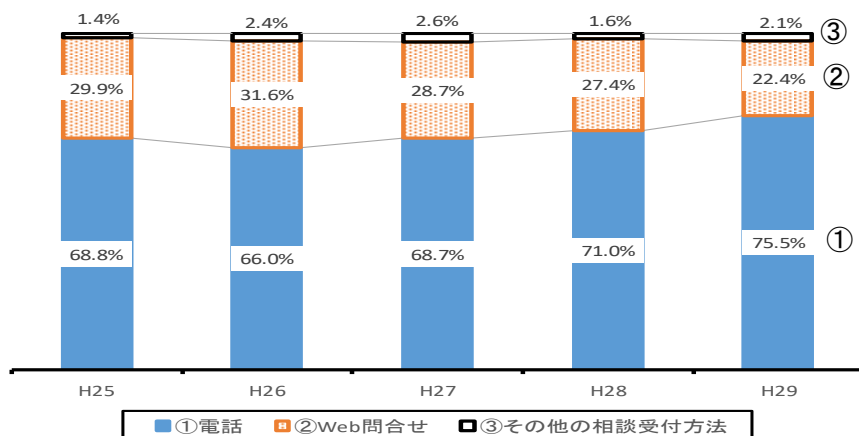


3. 受付方法別

受付方法別の割合をみると、「①電話」が 75.5%と最も多く、次に「②Web 問合せ」(22.4%)が続いた。

なお、「個人情報保護苦情相談室」に対する電話による相談の割合は、平成 25 年度以降増加傾向をたどっている。これは、認定個人情報保護団体対象事業者のホームページにおいて、認定個人情報保護団体である、当協会の個人情報保護苦情相談室の連絡先電話番号が明記されていることなどから、相談者にとって、認定個人情報保護団体の対象事業者に関する相談をしやすい状況となっているためではないかと考えられる。

図表 3 相談受付方法割合の推移



(注) [データ編]「3. 受付方法の状況」における「受付方法」を以下の通り一部統合した上で実数から改めて算出した。また、表記順は平成 29 年度における割合の順とした。

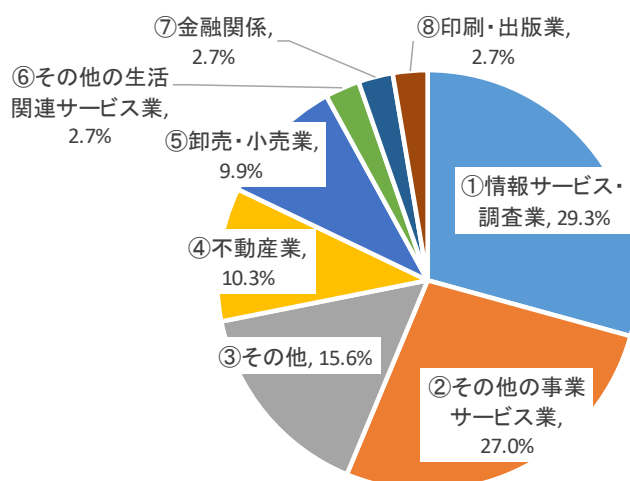
- ①電話 : 「電話 (小計)」
- ②Web 問合せ : 「Web 問合せ」
- ③その他の相談受付方法 : 「郵便」、「FAX」、「その他」

4. 業種別

事業者名が特定できた付与事業者に関する、相談受付件数 263 件の業種別相談受付割合をみると、「①情報サービス・調査業」が 29.3%と最も多く、次に「②その他の事業サービス業」(27.0%)が多かった。

一方で、「④不動産業」の相談の割合が前年度に比べ大幅に増加(3.4%⇒10.3%)した。特に、マンション管理を行っている事業者に関する相談の増加が目立っている。

図表 4 平成 29 年度における相談受付件数の業種別割合 (付与事業者)



(注) [データ編] 「4. 業種別相談受付の状況」の「業種」の区分を以下の通り一部統合した上で実数から改めて算出した。また、表記順は割合の順とした。

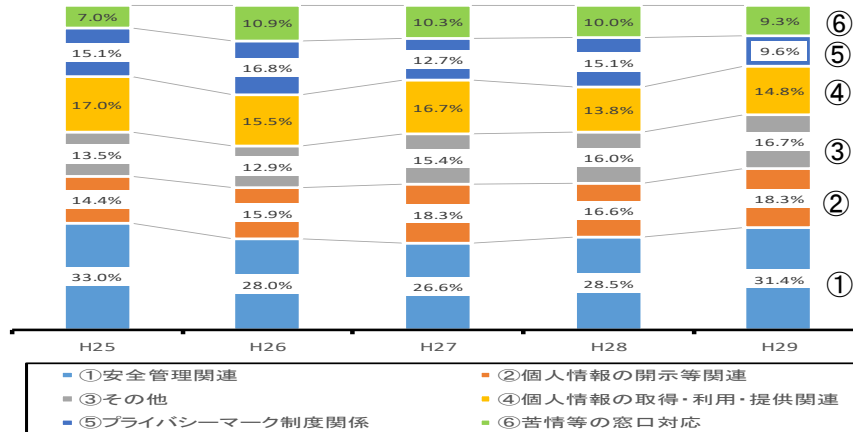
- ①情報サービス・調査業 : 「情報サービス・調査業」
- ②その他の事業サービス業 : 「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」
- ③その他 : 「電気通信関係」、「旅行業を含む運輸に付帯するサービス業」、「放送関係」、「その他」
- ④不動産業 : 「不動産管理業等を含む不動産業」
- ⑤卸売・小売業 : 「卸売・小売業」
- ⑥その他の生活関連サービス業 : 「結婚情報サービス関係を含むその他の生活関連サービス業」
- ⑦金融関係 : 「金融関係」
- ⑧印刷・出版業 : 「印刷・出版業」

5. 相談種別

相談種別における相談受付割合をみると、「①安全管理関連」が 31.4%と最も多く、2年連続で増加した。なかでも個人情報の漏えい・紛失に関する相談(21.3%)が多かった。次に「②個人情報の開示等関連」(18.3%)が多く、前年度(16.6%)より増加した。特に個人情報の利用停止・消去に関する相談が多くみられた。

具体的な相談事例については、[事例編]に掲載しているので参照いただきたい。

図表 5 相談内容の割合の推移



(注) [データ編] 「5. 相談種別相談受付の状況」の「相談種別」の区分を以下の通り一部統合した上で実数から改めて算出した。また、表記順は平成 29 年度における割合の順とした。

- ①安全管理関連 : 「個人情報の安全管理関連（漏えい・紛失）、（その他安全管理）」
- ②個人情報の開示等関連 : 「個人情報の開示等関連（開示・訂正、利用停止等）」
- ③その他 : 「情報内容の誤り」、「従業者・委託先等の監督」、「その他」
- ④個人情報の取得・利用・提供関連 : 「個人情報の利用関連（利用目的の特定漏れ）、（目的外利用）」、「個人情報の取得関連（不適正な取得）、（利用目的の通知等）」、「個人情報の提供関連（同意のない提供等）」
- ⑤プライバシーマーク制度関係 : 「プライバシーマーク制度関係（プライバシーマークの不正使用等）」
- ⑥苦情等の窓口対応 : 「苦情等の窓口対応」

6. 解決状況

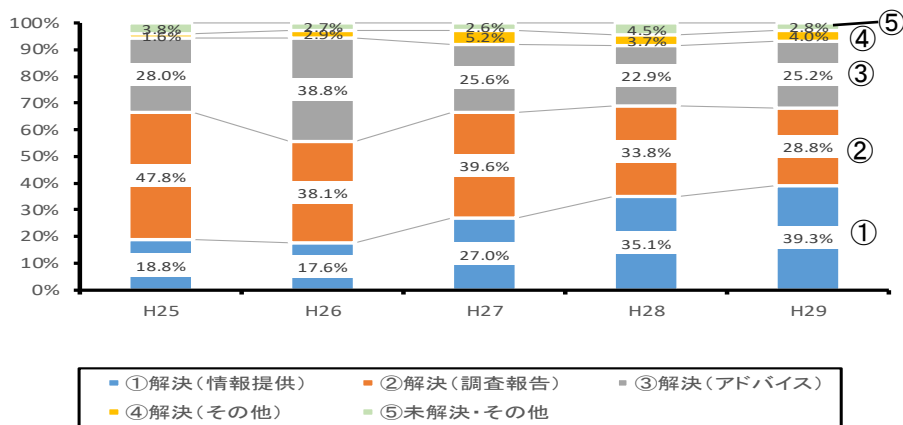
解決した相談の割合は 97.2%であり、未解決・その他の割合が前年度より減少した。

解決の内訳をみると、「①情報提供」(39.3%)、「②調査報告」(28.8%)、「③アドバイス」(25.2%)の順で、割合が多かった。

「⑤未解決・その他」(2.8%)の多くは、相談者の連絡先が不明であるため、相談者に連絡がつかない状況のものである。

なお、事業者には調査・報告を求め、その結果、個人情報の取扱いに問題等のあることが明確になった場合には、改善等の指導を行っている。

図表 6 相談の解決状況



(注) [データ編] 「6. 相談の解決状況」の「処理状況」の区分を以下の通り一部統合した上で実数から改めて算出した。また、表記順は平成 29 年度における割合の順とした。

- ①解決(情報提供) : 「解決(相談者への情報提供)」
- ②解決(調査報告) : 「解決(事業者に対する調査結果等の報告)」
- ③解決(アドバイス) : 「解決(事業者との自主交渉のアドバイスとして指導・助言)」
- ④解決(その他) : 「解決(他機関を紹介)」、「解決(処理不要(一次対応済))」
- ⑤未解決・その他 : 「未解決」、「その他」

Ⅱ. 相談概要からみる事業者における留意点等

1. 個人情報の開示等に関して

【本人の権利に関する申出主旨の把握等】

個人情報の開示等に関する相談は、相談者の請求に対し、事業者が応じてくれないとの内容が多い。

相談者の申し出は、個人情報の「削除」「消去」「登録抹消」等の文言にて行われるが、申出意図は、JIS Q 15001 の用語の意味と必ずしも一致していない。そのため、事業者において、相談者の本来の申出意図を理解した上での対応が行われず、苦情につながるケースがある。

また、事業者において相談者の請求(特に消去)に応じられないときに、適切、かつわかりやすい説明を行わなかったことが苦情の原因となる場合もあるので、申出主旨を十分に把握した上で、適切な対応を行うことが望まれる。

【本人確認の際の対応】

個人情報の開示等に関する相談では、本人確認に関するものも多い。

本人確認の方法については、個人情報保護委員会作成の『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)』(平成28年11月)に「確認の方法は、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の請求等の受付方法等に応じて、適切なものでなければならず、本人確認のために事業者が保有している個人データに比して必要以上に多くの情報を求めないようにするなど、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなくてはならない。」と記述されていることを踏まえて対応することが望ましい。

なお、本人による請求が難しいために、代理人より開示等の請求が行われるケースもありうるので、代理人請求における本人確認のルールを明確にしておくことも必要と考える。

2. 社内からの申し出に関して

【従業者等の相談対応について】

平成29年度の相談に限らず、従業者・退職者からの、自身の個人情報の取扱いについての申し出が目立っている。従業者等の個人情報の取扱い上の問題が発生した際、事業者における認識不足から、事後対応が十分に行われず、その結果として、当相談窓口への申し出となる場合がある。

従業者等の申し出に対しても、顧客・取引先等と同様に、適切な対応を行うことが必要である。

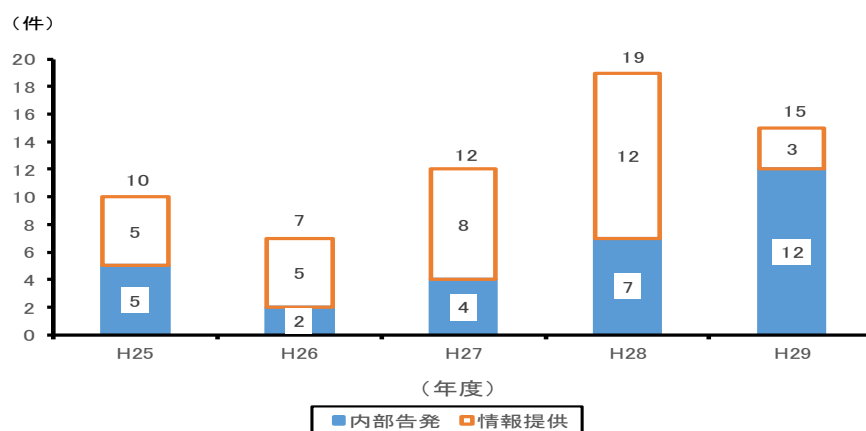
なお、雇用関連のトラブル等が申し出の背景となっている場合に、事業者が積極的に対応を行おうとしないケースも見受けられるが、個人情報の取扱いの問題に関しては、自社の個人情報保護マネジメントシステムに則した相談等の対応が必要である。

【内部告発・関係者等からの情報提供への対応】

図表 7 の通り、内部告発や関係者等からの情報提供がここ数年増加している。特に、社内でルール通りの対応が行われていないことに関する内部告発が多くなっている。

個人情報の取扱いに関する内部告発や、関係者等からの情報提供があった際には、申し出者の特定に終始するのではなく、申し出者の立場等も配慮しながら、適切な対応を行うことが重要と考える。また、内部告発や情報提供された内容については、事実確認等を行い、個人情報の取扱いに問題があった場合には、原因を究明するとともに問題に対する改善を図ることが望まれる。

図表 7 内部告発や情報提供による相談受付件数の推移



(注) 当該数値は今回特別に集計したものであるため、[データ編]に収録していない。

[事例編]

消費者等から寄せられた、付与事業者等に関する主な相談事例を、相談種別ごとに紹介する。

No	相談種別	主な相談事例
1	個人情報の取得・利用・提供関連	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者が明示した利用目的に同意した覚えはないが、無料サービスを使っただけで個人情報が利用され、会員サービスを勧める電話がかかってきた。 ・本人確認に利用するという理由で運転免許証の写真をスマホのカメラで撮られたが、写真データの拡散の可能性を考えると、個人情報の取得方法として問題があるのではないか。 ・通信関係のサービスを申し込んだときに、別会社が運営するサービスにも申し込んだことにされており、結果として、別会社に個人情報が提供されてしまった。 ・派遣先の会社に契約前に職場見学に行ったところ、営業担当者が先方に、氏名や元勤務先名、最寄り駅等の情報を勝手に伝えてしまった。 ・不動産の仲介を頼んだところ、私に断りもなくインターネット接続業者に個人情報を提供していたため、想定外の営業電話がかかってきた。
2	情報内容の誤り	<ul style="list-style-type: none"> ・半年以上前に退職したが、未だに、会社サイトに個人情報保護管理者として、名前が掲載されている。 ・連絡先電話番号を変更したにもかかわらず、サービスの担当者が旧連絡先（勤務先）に電話をかけてくる。本社に苦情を申し出たが、「対応する」という明確な回答がなかった。
3	個人情報の安全管理関連	<ul style="list-style-type: none"> ・部外者の入館に関するルール（入館の記録、入館証の携帯）があるにもかかわらず、社長が家族・知人を社内に連れてくるときには、ルールが守られていない。 ・イントラ上の上司のフォルダーに、部下の給与額等が記載されている資料が保管されているが、資料にパスワードはかかっておらず、また、誰もがアクセスできる状況であり、問題がある。 ・店舗で苦情を言ったところ、対応した店員から私の知り合いに、そのことが伝わっていた。 ・料金未納で契約が強制解除となったことを、義理の家族にまで話されてしまった。 ・病名や給与額等も記載されている傷病手当金の申請書類を勤務先に送ったところ、失くされた。
4	個人情報の開示等関連	<ul style="list-style-type: none"> ・派遣登録会の会場で本登録をキャンセルしたにもかかわらず、仕事斡旋のメール配信が続いた。そこで、個人情報の削除を要請したが、「メール配信を停止した」との回答しか返ってこなかった。 ・個人情報の完全削除を申し出たところ、さらに本人確認書類の提出を求められ、納得がいかない。
5	苦情等の窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> ・勤務先から「提出いただいたマイナンバーカードのコピーを紛失したので、再提出して欲しい」と言われたが、その後、「原本を誤って処分したのであって、失くしたのではない。」と説明が変わり、信用できない。 ・誰かが私のアドレスを誤登録したことによりメルマガが届いたので、メールで配信停止を申し出たところ、私を知るわけもない登録情報を通知するよう求められた。
6	従業者・委託者等の監督	<ul style="list-style-type: none"> ・マンションの管理人が、住人に係る情報（トラブルで警察を呼んだこと、高級車に乗っていること等々）を他の住人に話してしまうので困っている。教育が徹底されていないのではないか。
7	プライバシーマーク制度関係	<ul style="list-style-type: none"> ・サイトが不正アクセスを受け、会員氏名等の個人情報が漏えいしたようだが、事故報告は提出されているか。 ・不動産取引に伴い、付与事業者が仲介にあたった顧客の情報開示を求めた

No	相談種別	主な相談事例
		ところ「当社はプライバシーマーク付与事業者だから見せられない」と断られた。プライバシーマーク制度で一律に決まっていることなのか。
8	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・不採用になったので履歴書の返却を担当者へのメールと、電話での伝言で依頼したが、1か月以上たっても連絡がない。 ・ネットで自動車保険の一括見積もりを申し込もうとすると、保険の申し込みには不要な持ち家の有無の入力も求められる。

【相談担当:A子・B子より ひとこと】

<A子からのひとこと>

苦情等相談の申し出について、付与事業者に対し JIPDEC や審査機関から調査・報告等をお願いする場合がありますが、その結果、社内ルールやその運用状況に問題のあることが判明することもあります。

一方で、社内ルールや運用状況には問題がなかったものの、相談者にわかりにくい説明を行ったことで、勘違いや苦情を招いたケースも見受けられます。相談者の申し出の意図を理解したうえで適切な説明を行うことが、対応の苦情を未然に防ぐ一つの方法ではないかと考えます。

個人情報の取扱いに関する苦情等については、自社の個人情報保護マネジメントシステムの見直し・検証の一つの機会と捉えていただければと考えております。

<B子からのひとこと>

相談者より、「事業者からの個人情報漏えい事故の経緯説明の中で、審査機関に報告したと聞いたが、きちんとした報告をしているかを確認したい」との相談を受けました。

確認の結果、事故当日に審査機関に事故の一報があり、また、相談者への報告内容と事故報告書の記載内容に相違がないことがわかりました。相談者にその旨を報告したところ、以下のような返信をいただいたので、ご紹介したいと思います。

このようなコメントをいただくと、プライバシーマーク制度の信頼性向上のためにも、より一層適切な相談対応を行いたいという励みとなります。

事業者からも同様の内容で報告をいただいております。現状でできる対応をしていただいていること、報告に相違のないことが貴協会からのご連絡により確認できました。

プライバシーマークの取得はなかなかハードルが高く、だからこそ取得している企業・団体の信用は高いものであると認識しております。

今後もプライバシーマーク取得・保持が信用の証であるべく、貴協会におかれましても適切な個人情報の管理・利用がなされるよう指導・啓発をしていただきたいと思います。

プライバシーマーク、Pマーク、プライバシーマーク制度、Privacymark、PrivacyMark、Privacy Mark、Privacy Mark System、PrivacyMark System、Privacymark System は、当協会（JIPDEC）の登録商標®です。

[データ編]

1. 相談受付件数の状況

消費者等から当協会の相談窓口にご相談された相談受付件数の状況は、以下の通り。

年 度	相談受付件数 (件)	うち事業者名が特定 できた付与事業者に 関する相談受付件数 (件)	非付与事業者及び 事業者名不明の事業者 に関する相談受付件数 (件)	有効付与事業者数 (事業者)
平成 25 年度	368	286	82	13,591
平成 26 年度	415	354	61	14,044
平成 27 年度	422	329	93	14,755
平成 28 年度	376	296	80	15,297
平成 29 年度	326	263	63	15,788

(注) 「有効付与事業者数」とは、各年度末が有効期間内であるプライバシーマークの付与を受けている事業者の数。

2. 相談者の性別割合の状況

当協会の相談窓口への相談者の性別割合の状況は、以下の通り。

年 度	相談受付件数 (件)	男性		女性		不明	
		件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
平成 25 年度	368	227	61.7	125	34.0	16	4.3
平成 26 年度	415	247	59.5	146	35.2	22	5.3
平成 27 年度	422	259	61.4	145	34.4	18	4.3
平成 28 年度	376	215	57.2	141	37.5	20	5.3
平成 29 年度	326	186	57.1	129	39.6	11	3.4

(注) 「不明」とは、メール等による相談で、氏名等から性別を判断できなかった相談者を指す。

3. 受付方法の状況

当協会の相談窓口における受付方法の状況は、以下の通り。

受付方法		電話				Web 問合せ	郵便	FAX	その他	合計
		消費者 向け 相談 窓口等	認定個人 情報保護 団体	他部署 経由	小計					
平成25年度	受付件数	118	135	0	253	110	5	0	0	368
	割合(%)	32.1	36.7	0.0	68.8	29.9	1.4	0.0	0.0	100.0
平成26年度	受付件数	113	160	1	274	131	7	1	2	415
	割合(%)	27.2	38.6	0.2	66.0	31.6	1.7	0.2	0.5	100.0
平成27年度	受付件数	111	175	4	290	121	8	0	3	422
	割合(%)	26.3	41.5	0.9	68.7	28.7	1.9	0.0	0.7	100.0
平成28年度	受付件数	82	179	6	267	103	4	0	2	376
	割合(%)	21.8	47.6	1.6	71.0	27.4	1.1	0.0	0.5	100.0
平成29年度	受付件数	74	170	2	246	73	3	1	3	326
	割合(%)	22.7	52.1	0.6	75.5	22.4	0.9	0.3	0.9	100.0

4. 業種別相談受付の状況

事業者名の特定できた付与事業者に関する消費者等からの相談受付件数について、業種別に集計した状況は以下の通り。

業 種	平成 25 年度		平成 26 年度		平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度	
	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)
情報サービス・調査業	83	29.0	108	30.5	97	29.5	84	28.4	77	29.3
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	72	25.2	86	24.3	89	27.1	82	27.7	71	27.0
卸売・小売業	31	10.8	32	9.0	31	9.4	32	10.8	26	9.9
電気通信関係	5	1.8	3	0.8	7	2.1	5	1.7	8	3.0
不動産管理業等を含む 不動産業	9	3.1	15	4.2	21	6.4	10	3.4	27	10.3
結婚情報サービス関係を含む その他の生活関連サービス業	14	4.9	8	2.3	14	4.3	12	4.1	7	2.7
金融関係	19	6.6	10	2.8	19	5.8	19	6.4	7	2.7
旅行業を含む運輸に 附帯するサービス業	8	2.8	4	1.1	10	3.0	15	5.1	3	1.1
放送関係	1	0.3	4	1.1	5	1.5	0	0.0	1	0.4
印刷・出版業	7	2.4	49	13.8	5	1.5	12	4.1	7	2.7
その他	37	12.9	35	9.9	31	9.4	25	8.4	29	11.0
合計	286	100.0	354	100.0	329	100.0	296	100.0	263	100.0

5. 相談種別相談受付の状況

消費者等からの相談種別相談受付の状況は以下の通り。

相談種別		平成 25 年度		平成 26 年度		平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度		
		受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)	
1	個人情報の 利用関連	①利用目的の特定漏れ	2	0.4	1	0.2	1	0.2	2	0.4	1	0.3
		②目的外利用	14	3.1	12	2.1	20	3.8	12	2.6	12	3.3
		小計	16	3.5	13	2.3	21	4.0	14	3.0	13	3.6
2	個人情報の 取得関連	①不適正な取得	19	4.1	36	6.4	23	4.4	18	3.8	10	2.7
		②利用目的の通知等	10	2.2	5	0.9	7	1.3	9	1.9	5	1.4
		小計	29	6.3	41	7.3	30	5.7	27	5.7	15	4.1
3	情報内容の誤り	4	0.9	5	0.9	7	1.3	4	0.9	3	0.8	
4	個人情報の 安全管理 関連	①漏えい・紛失	113	24.7	126	22.5	95	18.1	89	18.9	78	21.3
		②その他安全管理	38	8.3	31	5.5	45	8.6	45	9.6	37	10.1
		小計	151	33.0	157	28.0	140	26.6	134	28.5	115	31.4
5	個人情報の提供関連(同意のない提供等)	33	7.2	33	5.9	37	7.0	24	5.1	26	7.1	
6	個人情報の開示等関連(開示・訂正、利用停止等)	66	14.4	89	15.9	96	18.3	78	16.6	67	18.3	
7	苦情等の窓口対応	32	7.0	61	10.9	54	10.3	47	10.0	34	9.3	
8	従業者・委託先等の監督	2	0.4	3	0.5	5	1.0	5	1.1	4	1.1	
9	プライバシーマーク制度関係(プライバシーマークの不正使用等)	69	15.1	94	16.8	67	12.7	71	15.1	35	9.6	
10	その他	56	12.2	64	11.4	69	13.1	66	14.0	54	14.8	
合計		458	100.0	560	100.0	526	100.0	470	100.0	366	100.0	

(注)

- 1.1 件の相談の中に複数の相談種別が含まれる場合は、それぞれの内容の相談としてカウントする(1件の相談に2つの相談種別が含まれる場合は、2件としてカウントする)。このため、上記の「合計」は各年度の相談受付件数を上回る。
2. 「割合」は各相談種別の受付件数を「合計」の受付件数で割った値。

6. 相談の解決状況

消費者からの相談の解決状況は、以下の通り。

処理状況（結果）		解決						未解決	その他	合計
		事業者に対する調査結果等の報告	事業者との自主交渉のアドバイスとして指導・助言	相談者への情報提供	他機関を紹介	処理不要 (一対対応)	小計			
平成25年度	件数	176	103	69	0	6	354	3	11	368
	割合(%)	47.8	28.0	18.8	0.0	1.6	96.2	0.8	3.0	100.0
平成26年度	件数	158	161	73	0	12	404	1	10	415
	割合(%)	38.1	38.8	17.6	0.0	2.9	97.3	0.2	2.4	100.0
平成27年度	件数	167	108	114	0	22	411	0	11	422
	割合(%)	39.6	25.6	27.0	0.0	5.2	97.4	0.0	2.6	100.0
平成28年度	件数	127	86	132	3	11	359	1	16	376
	割合(%)	33.8	22.9	35.1	0.8	2.9	95.5	0.3	4.3	100.0
平成29年度	件数	94	82	128	0	13	317	2	7	326
	割合(%)	28.8	25.2	39.3	0.0	4.0	97.2	0.6	2.1	100.0

7. 事業者への確認・調査状況

消費者からの相談について事業者への確認・調査状況は、以下の通り。

確認・調査状況	相談受付 件数	確認・調査なし		確認・調査あり			JIPDECによる 確認・調査		審査機関による 確認・調査	
		件数	割合1 (%)	件数	割合1 (%)	割合2 (%)	件数	割合2 (%)	件数	割合2 (%)
平成25年度	368	226	61.4	143	38.9	100.0	81	56.6	62	43.4
平成26年度	415	277	66.7	138	33.3	100.0	85	61.6	53	38.4
平成27年度	422	285	67.5	138	32.7	100.0	94	68.1	44	31.9
平成28年度	376	269	71.5	108	28.7	100.0	59	54.6	49	45.4
平成29年度	326	245	75.2	81	24.8	100.0	37	45.7	44	54.3

(注)

- 「割合1」は、「相談受付件数」に対する各項目の件数の割合。
- 「割合2」は、「確認・調査あり」の件数に対する各項目の件数の割合。
- 3.1件の相談案件に関し、複数（2件）の確認・調査を実施した相談事案が、平成25年度、平成27年度、平成28年度ともに1事案ずつあったため、「確認・調査なし」と「確認・調査あり」の合計が「相談受付件数」より1件多くなっている。このため、それぞれの割合の合計は100.0%に合わない。

以上