



# 2024年度 消費者相談受付対応概要

～窓口寄せられた苦情の傾向と対応のポイント～

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

2025年9月11日

JIPDEC プライバシーマーク推進センター及び認定個人情報保護団体の相談窓口が、2024年度に受け付けた事業者の個人情報の取扱いに関する消費者の苦情・相談等の傾向や事例を取りまとめました。個人情報保護マネジメントシステムの改善の一助になれば幸いです。

## 2024年度の相談受付件数

当協会の相談窓口が受け付けた個人情報の取扱いに関する相談の件数は227件で、前年度(220件)と比較し7件(約3%)増加しました。

## 2024年度の相談概要

1. 付与事業者の個人情報の取扱いに関する相談受付割合を業種別に見ると、「情報サービス・調査業」30.9%(63件)、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」27.5%(56件)の2業種の割合が大きく、全体の半数以上を占めています。前年度と比べると、受付割合は、「情報サービス・調査業」が28.8%から30.9%に増加、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」が24.7%から27.5%に増加しています。

相談種別の割合で見ると、「個人情報の安全管理関連(漏えい・紛失・管理不備等)」、「個人情報の開示等関連(開示・利用停止・消去等)」の順で多く、前年度と比較すると「個人情報の安全管理関連」は35.4%から31.8%と減少、「個人情報の開示等関連(開示・利用停止・消去等)」は15.9%から17.1%と増加していますが、順位・割合ともに大きな変化はありません。

2. 受付した相談受付件数227件のうち、対象となる事業者に状況を確認した件数は、前年度の65件から53件と、12件減少(18.5%減)しました。

- **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及びJIPDEC認定個人情報保護団体の相談窓口の総称
相談	付与事業者及び非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ため、厳密には合計値が100%と一致しない場合があります。

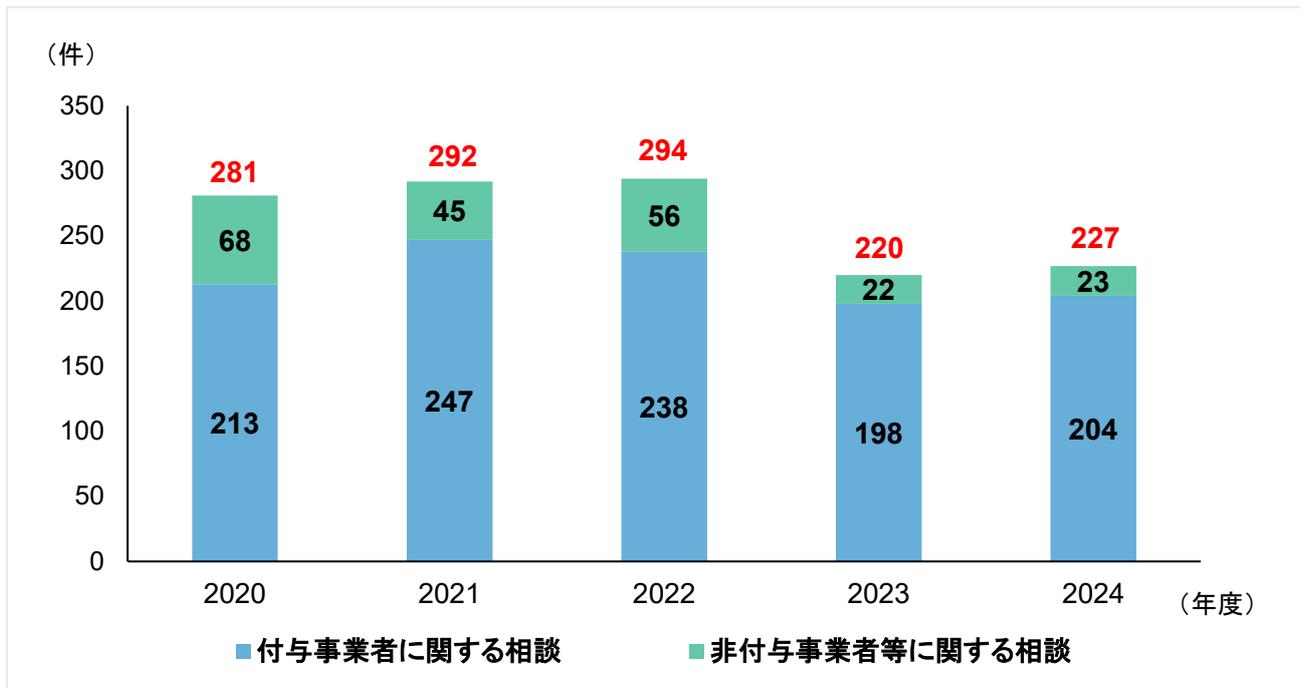
## 本編

### 1. 相談受付件数の推移

2024年度の相談受付件数は227件で前年度(220件)から7件(3%)増加しました。

227件のうち、付与事業者に関する相談受付件数は204件(89.9%)でした。

図表1: 相談受付件数の推移

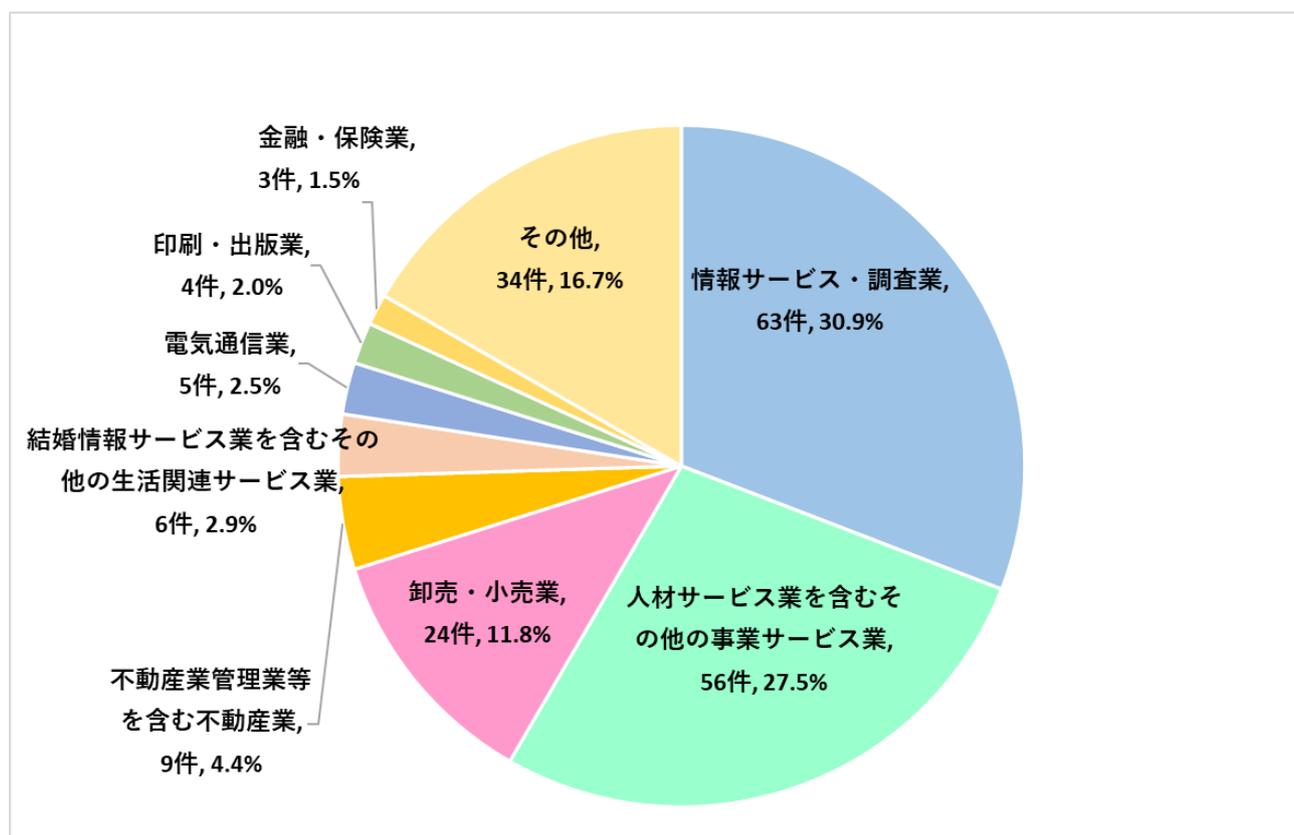


注: 図表1内の「非付与事業者等に関する相談」には、プライバシーマークを不正使用している偽ECサイト等に係る相談が含まれています。

## 2. 業種別割合

付与事業者に関する相談受付件数204件の業種別相談受付割合を見ると、「情報サービス・調査業」が30.9% (63件)と最も多く、次に「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」が27.5% (56件)、「卸売・小売業」11.8% (24件)、「不動産管理業等を含む不動産業」が4.4% (9件)と続きます。これらの4業種に関する相談が多い状況は過去5年間変わっておらず、前年度のこれらの業種が全体に占める割合は67%から75%へと増加しています。

図表2： 2024年度における相談受付件数の業種別割合(付与事業者)



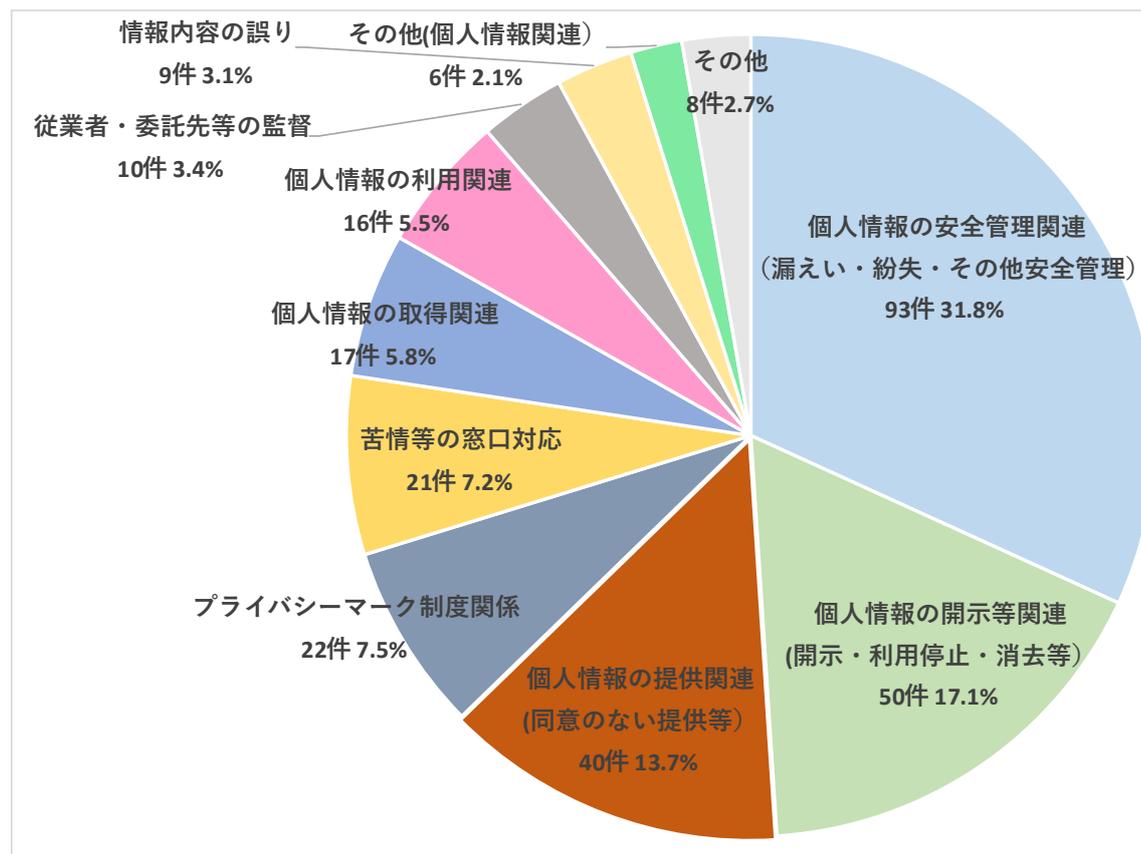
注:「その他」には、経営コンサルタントや法律事務所などの専門サービス業、保険衛生・医療業、教育等の業種、および、事業者名が明らかになっていない付与事業者(10件)が含まれます。

### 3. 相談種別割合

相談種別は、全体の相談者の申出内容を基に分類しています。相談種別の相談例は次ページの図表4をご参照ください。

相談種別の割合を見ると、例年同様、漏えい・紛失、及び、安全管理措置の不備を原因とする「個人情報の安全管理関連」が31.8% (93件)と最も多く、開示・利用停止・消去等に関する「個人情報の開示等関連」17.1% (50件)が2番目に多い状況です。また、同意のない提供等の「個人情報の提供関係」が、前年度の7.3% (18件)から13.7% (40件)に増加し、3番目に多くなりました。

図表3：2024年度における相談受付内容の割合



注:

「プライバシーマーク制度関係」は、制度・審査に関する質問、Pマークロゴの不正使用等をまとめています。

「個人情報の取得関連」は、「不適正な取得」「利用目的の通知等」「要配慮個人情報」に関する相談の合計です。

「個人情報の利用関連」は、「利用目的の特定関連」「目的外利用」に関する相談の合計です。

「その他(個人情報関連)」は、教育の内容、監査の実施、緊急事態への対応等、事業者のPMS関連の申出で区分できないものをまとめています。

「その他」は、相談者が個人情報の取扱いの問題であると主張されたものの、事業者のPMSに関連しない相談をまとめています。

構成比の計算で分母に用いる数は、複数の相談種別に分類された受付件数を重複カウントした数(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)としています。

図表 4: 主な相談例

No	相談種別	相談例
1	個人情報の安全管理関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>自宅に送られてきた書類を確認したところ、別の従業員の書類が入っていた。</li> <li>荷物の発送を依頼したところ、誤った住所に送られてしまい、そのまま、所在不明になってしまった。</li> </ul>
2	個人情報の開示等関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>通販会社に、ダイレクトメールを送らないよう申し出たが、またダイレクトメールが送られてきた。</li> <li>ホームページに掲載されている私の画像を、退職時、すぐに削除するよう申し出たが、未だ掲載されたままになっている。</li> </ul>
3	個人情報の提供関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>会社が無断でSNSに私の顔も名前もはっきりわかる状態の画像を掲載した。</li> <li>派遣先の会社の社長が、私の職歴や出身校を部署全員宛のメールに書いて送っていた。</li> </ul>
4	プライバシーマーク制度関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>プライバシーマークをもっている事業者のサービスを利用しようと思っている。プライバシーマークはどんな制度なのか聞きたい。</li> </ul>
5	苦情等の窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業者の個人情報の取扱いに問題があると思い、個人情報の相談窓口でメールで申し出たが返事が遅かった。</li> <li>事業者の個人情報保護方針について相談窓口で電話で問合せをしたが、その場で説明してもらえなかった。</li> </ul>
6	個人情報の取得関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用面接の担当者が、個人情報の取得に関する同意書を渡すことを忘れていた。</li> </ul>
7	個人情報の利用関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕事の関係で取引先と名刺のやり取りをしたら、その取引先内の面識のない担当者から、仕事に全く関係のないセミナーの勧誘メールが届いた。</li> <li>レジャー関連の予約サイトに登録したのに、レジャーに無関係な商品の売り込みの電話がかかってきた。</li> </ul>
8	従業者・委託先等の監督	<ul style="list-style-type: none"> <li>登録情報について受付に電話で確認したところ、説明があいまいであった。従業員教育が不十分なのではないか。</li> </ul>
9	情報内容の誤り	<ul style="list-style-type: none"> <li>派遣会社のデータベースに私の職務経歴が誤って登録されていた。</li> </ul>
10	その他(個人情報関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>メールアドレスは個人情報に該当するか、教えてほしい。</li> </ul>

#### 4. 相談対応の状況

相談窓口では、消費者から相談があった場合、事業者への自主交渉のアドバイスや、個人情報に関する情報提供を行います。相談窓口において、状況確認の調査が必要と判断した場合には、事業者に調査報告を求め、結果を相談者に報告します。調査の結果、事業者の個人情報の取扱いに問題があった場合には、事業者に再発防止を求めています。

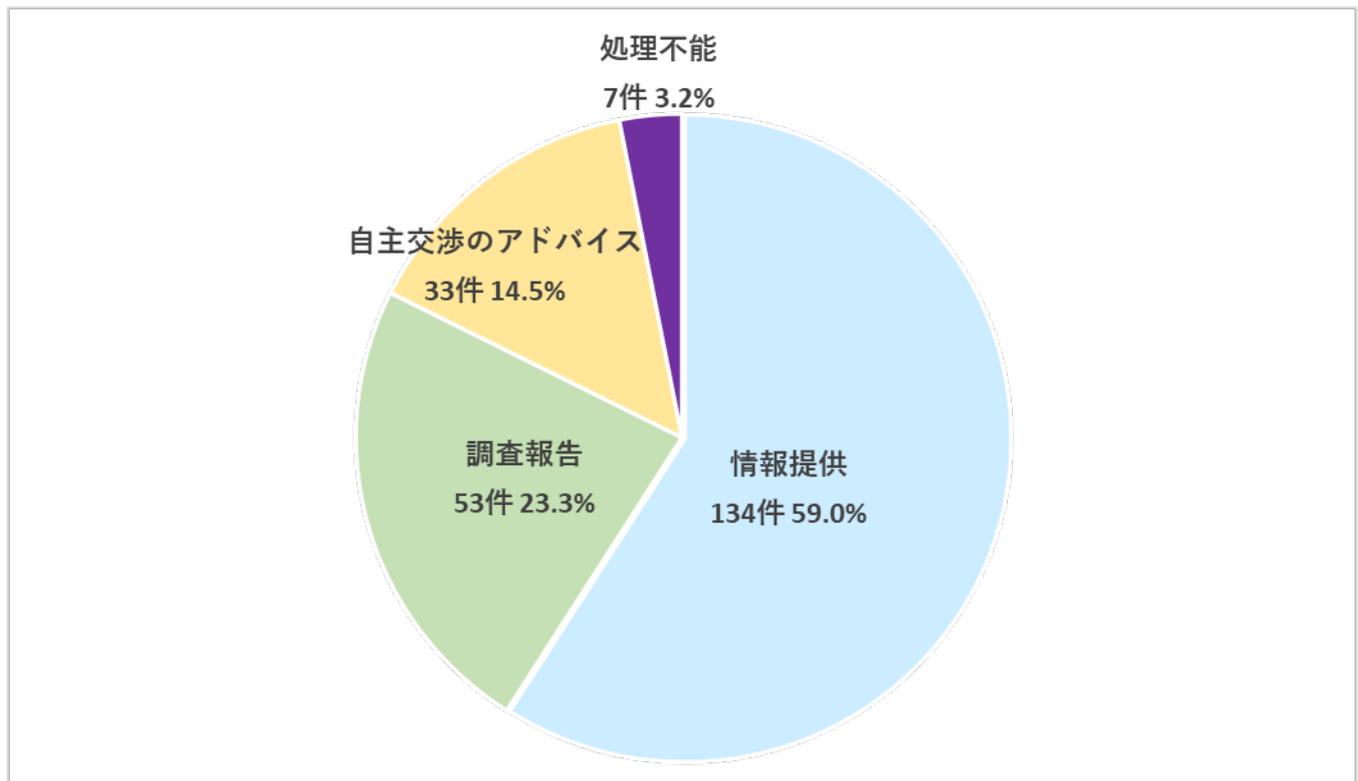
2024年度に受け付けた相談件数227件のうち、「情報提供」59.0%（134件）、「調査報告」23.3%（53件）、「自主交渉のアドバイス」14.5%（33件）の順の割合になっています。

前年度と比較して、相談者への情報提供の割合が53.6%（118件）から59.0%（134件）に増加し、調査報告を行った割合が、前年度の29.5%（65件）から23.3%（53件）に減少しています。

「情報提供」の一例としては、「昨日メルマガの登録を解除したのに、今日またメールがきた」という相談に対して、「メルマガは予約投稿をしている会社が多いので、メルマガ登録を解除してもしばらくは届く可能性がある」と聞いている。2週間程度様子を見てはどうか」と説明しました。

「自主交渉のアドバイス」の一例としては、「個人情報の消去を事業者に依頼して欲しい」という相談者に対して、「消去の請求は本人の申出が必要である」ことを説明し、本人から事業者の窓口へ直接問合せを行うよう促しました。

図表5：2024年度における相談の対応状況



注：

- 情報提供 : 個人情報の取扱いに係わる考え方等の説明や情報提供を行った場合
- 調査報告 : 申出をもとに事業者へ状況確認を実施した場合
- 自主交渉のアドバイス : 本人が事業者へ直接申出が行えるようなアドバイスを行った場合
- 処理不能 : 相談者の連絡先不明、相談打ち切り等

## 5. 相談事例から見るPMS構築等へのアドバイス

### (1) 個人情報の安全管理関連(漏えい・紛失・その他安全管理措置)の相談事例

- 退職後に、自宅に送られてきた書類を確認したところ、同じタイミングで退職した別の従業員の書類が入っていた。
- 健康診断を受診中、受付の職員が、私の受診票を別人に渡したため、私の個人情報が見られてしまった。
- 荷物の発送を依頼したところ、誤った住所に送られてしまい、そのまま、所在不明になってしまった。

#### 【ポイント】

上記の事例はいずれも担当者のケアレスミスによるものでした。漏えいのリスクをできるだけ低減するために、従業員教育等で具体的な事例を共有する等、従業員一人ひとりの意識を高めることが有効です。

### (2) 個人情報の開示等関連(開示・利用停止・消去等)の相談事例

- 転職エージェントに私の個人情報を消去するよう申し出て、消去は完了したと連絡があったのに、また転職の勧誘電話がかかってきた。
- 一度通販で商品を買ったが、もう買わないので、ダイレクトメールを送らないよう申し出たが、またダイレクトメールが送られてきた。
- 私の画像がホームページに掲載されているので、退職時、すぐに削除するよう申し出たが、未だ掲載されたままになっている。

#### 【ポイント】

個人情報の利用停止や消去を申し出たにもかかわらず、応じてもらえないという苦情が寄せられます。状況を確認したところ、事業者側は、申出内容に応じていたにもかかわらず、担当者が最新の名簿を使っていなかった、ダイレクトメールのリストの抽出ミスで再度送ってしまった、画像の削除の指示が現場の担当者に伝わっていなかった、等の原因が見られました。利用停止や消去に応じると言われたのに、その後も変わらず連絡が来ると、事業者に対する不信感につながります。抜けや漏れが出ないように、業務フローの見直しが必要です。

### (3) 個人情報の提供関連(同意のない提供等)の相談事例

- 会社のイベントの画像を、会社がSNSに投稿した。私の顔も名前もはっきりわかる状態の画像を掲載することは聞いていなかった。
- 会社の慣例により、派遣先の会社の社長が、私の職歴や出身校を部署全員宛のメールに書いて送っていた。

**【ポイント】**

個人情報を第三者に提供する際には、あらかじめ本人の同意が必要です。コミュニケーションの一環として、以前から行っていた会社の習慣であっても、同意のない第三者提供は、トラブルに発展するケースにもなります。第三者に個人情報を提供する際は、同意を取得しているか(本人が認識しているか)、確認することが必要です。

**(4) 苦情等の窓口対応の相談事例**

- 事業者の個人情報の窓口にて、個人情報に関する問合せのメールを送ったが、返信が遅かった。
- スポーツジムの受付で、個人情報を取得されたが、利用目的について聞いても、その場で答えてもらえなかった。

**【ポイント】**

窓口の対応が事業者に対する苦情や不信感につながるケースがあります。従業員の教育やトークスクリプトを充実させることも苦情を防ぐひとつの方法ではないかと考えます。ひいては、顧客満足度の向上につながると考えます。