

2018 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
2019 年 12 月 26 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、2018 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・相談等の傾向や事例を取りまとめましたので、ご活用ください。

2018 年度の相談受付件数

相談受付件数は 357 件、前年度(2017 年度)の 326 件より 31 件(+9.5%)増加しました。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 283 件でした。

2018 年度の相談概要

- (1)付与事業者に関する相談受付割合を業種別にみると、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」(30.4%)、「情報サービス・調査業」(29.3%)が多くなっていました。
- (2)相談種別の割合でみると、「個人情報の安全管理関連」(31.9%)、「個人情報の開示等関連(開示・訂正、利用停止等)」(12.9%)が多くなっていました。相談受付例をみると、本人の個人情報を知らないはずの事業者や個人から連絡を受け不安感から相談となっているケースや事業者の個人情報の取扱い姿勢に苦情を申し出るケース、事業者の個人情報の管理方法へ不満を申し出るケースがありました。
- (3)解決した相談受付は、相談受付件数の 95.8%で、「情報提供」(37.3%)、「調査報告」(31.7%)による解決が多くなっていました。

[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]

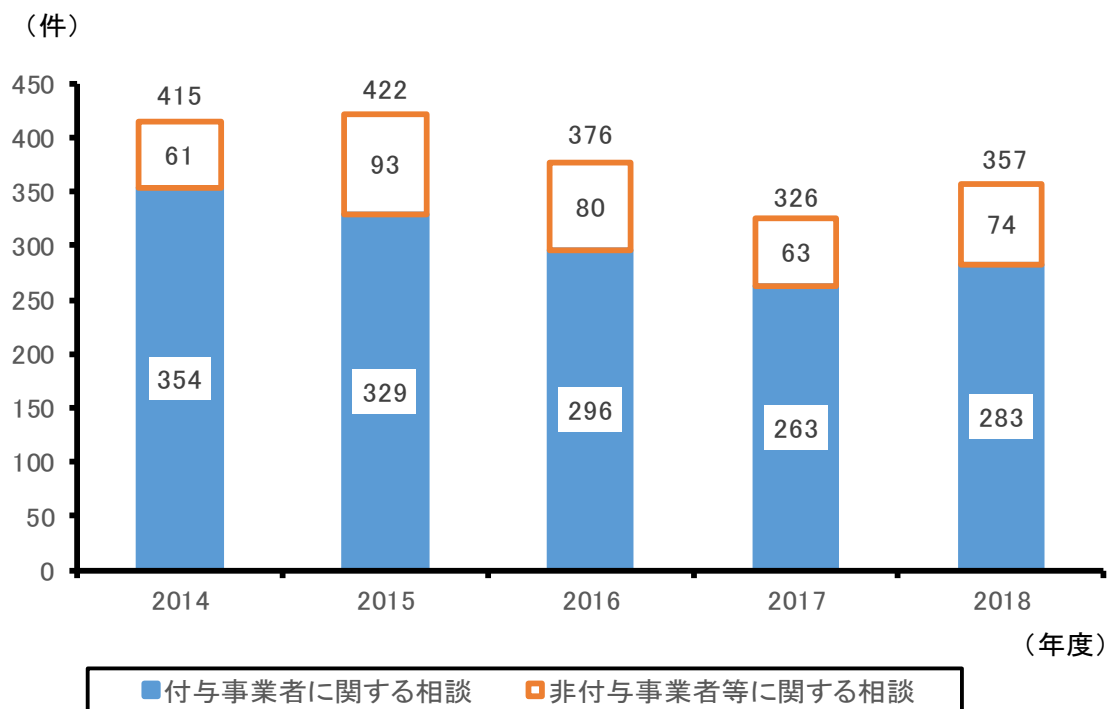
I. 相談受付の概要

1. 相談受付件数の推移

2018年度の相談受付件数は357件となり、前年度(2017年度)に比べ31件(+9.5%)増加しました。

このうち、付与事業者に関する相談受付件数は283件でした。「非付与事業者等に関する相談」には、非付与事業者によるプライバシーマークの不正使用や、事業者名の申出がなかったもの等が含まれています。

図表1：消費者相談受付件数の推移



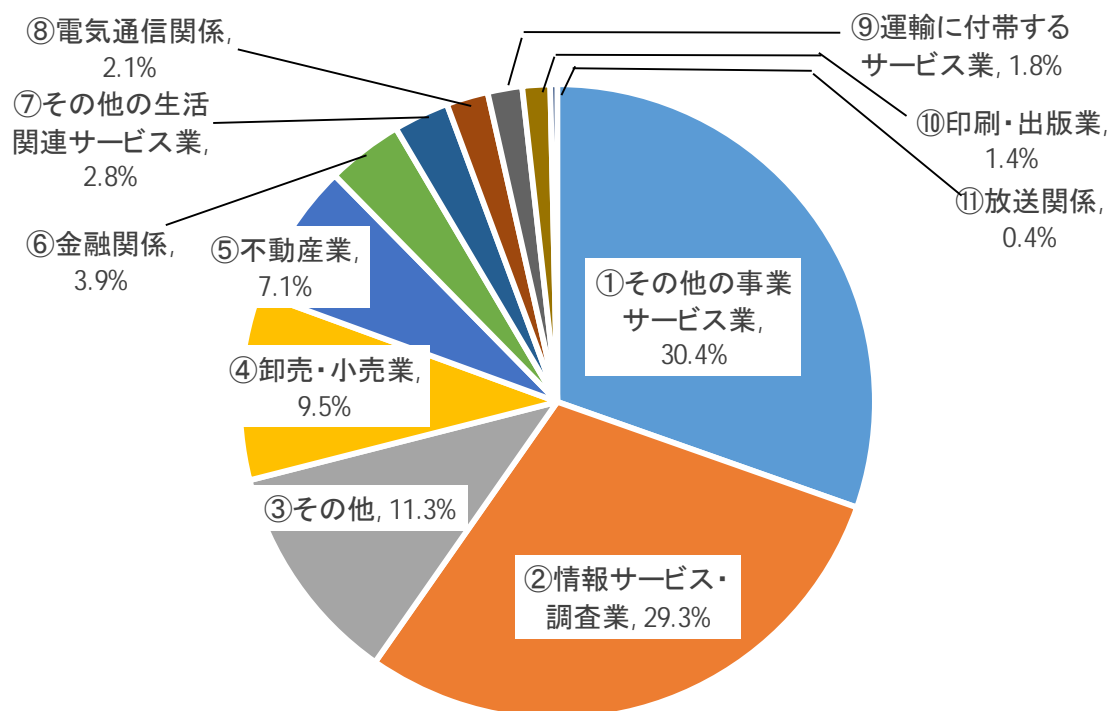
2. 業種別

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 283 件の業種別相談受付割合を見ると、「①その他の事業サービス業」が 30.4%と最も多く、次に「②情報サービス・調査業」(29.3%)が多くなっていました。

傾向として有効付与事業者数全体に占める割合が大きい業種ほど、相談受付割合が多くなっています。

なお、「⑤不動産業」は、有効付与事業者数の割合(1.5%)に比べ相談受付件数の割合(7.1%)と高く、消費者からの相談を受け付けやすい業種であると推察されます。

図表 2 : 2018 年度における相談受付件数の業種別割合 (付与事業者)



(注) グラフの表示を煩雑化させないため、[データ編]「4. 業種別相談受付の状況」の「業種」の名称を一部簡略化した。また、どの業種の付与事業者に関する相談が多いかをわかりやすく示すため、表記順は割合の順とした。

図表 3 : 相談受付件数の業種別割合（付与事業者）と付与事業者の業種別割合の比較

業 種	2017 年度			2018 年度		
	相談受付 件数	相談受付 件数の 割合(%)	付与事業者 の割合(%)	相談受付 件数	相談受付 件数の 割合(%)	付与事業者 の割合(%)
情報サービス・調査業	77	29.3	40.6	83	29.3	40.7
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	71	27.0	19.7	86	30.4	20.0
卸売・小売業	26	9.9	5.5	27	9.5	5.5
電気通信関係	8	3.0	0.5	6	2.1	0.5
不動産管理業等を含む 不動産業	27	10.3	1.4	20	7.1	1.5
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	2.7	0.9	8	2.8	0.9
金融関係	7	2.7	1.8	11	3.9	1.7
旅行業を含む運輸に 附帯するサービス業	3	1.1	1.9	5	1.8	1.8
放送関係	1	0.4	0.4	1	0.4	0.4
印刷・出版業	7	2.7	7.9	4	1.4	7.7
その他	29	11.0	19.4	32	11.3	19.3
合計	263	100.0	100.0	283	100.0	100.0

(注)

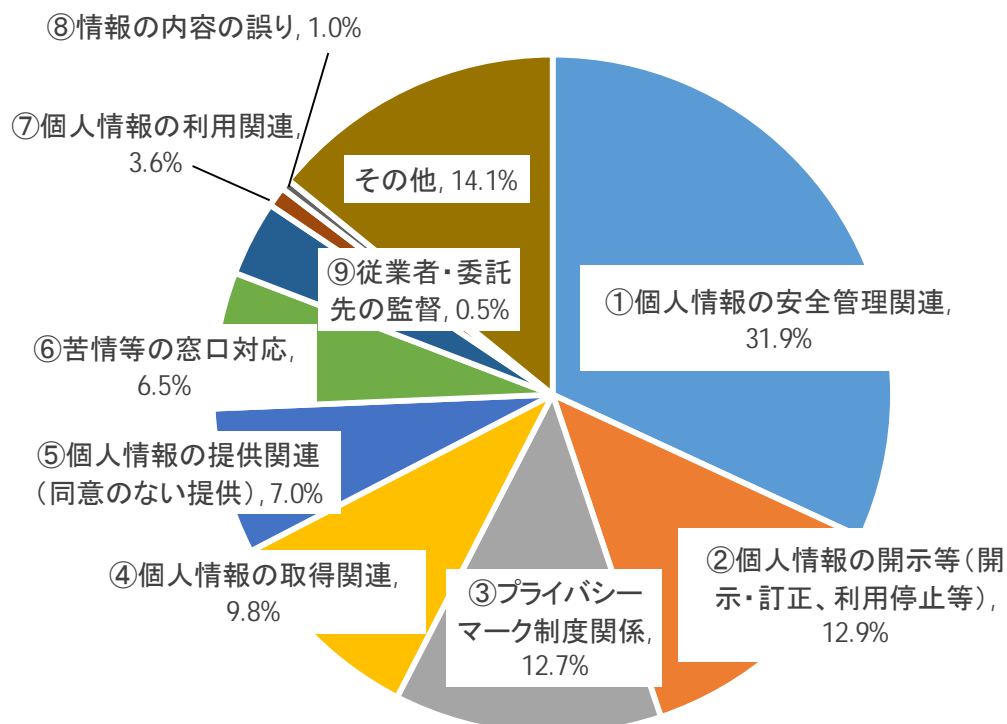
1. 「相談受付件数の割合」は各業種の相談受付件数を「合計」の受付件数で割った値。
2. 「付与事業者の割合」は各年度末の各業種の付与事業者数を付与事業者数全体で割った値。

3. 相談種別

相談種別における相談受付割合を見ると、「①個人情報の安全管理関連」が 31.9%と最も多く、「②個人情報の開示等関連」(12.9%)が 2 番目に多くなりました。

相談種別は、相談者の申出主旨に合わせて分類しています。具体的な相談事例は次ページの図表5をご参照ください。

図表 4 : 2018 年度における相談受付内容の割合



(注) グラフの表示を煩雑化させないため、[データ編]「5. 相談種別相談受付の状況」の「相談種別」の区分の表示を一部簡略化した。

また、どの相談種別の相談が多いかをわかりやすく表示するため、表記順は「その他」を除き、割合の順とした。

さらに、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)とした。

4. 相談内容

相談受付内容の事例を見ると、3つの傾向が見受けられます。

1 つ目は、本人の個人情報を知らないはずの事業者から連絡を受け、不安感から相談となっているケースです(心当たりのない会社からの電話、名刺交換した相手の会社のグループ会社からのメルマガ受信など)。

2 つ目は、個人情報の不当な取扱いについて苦情を申し出るケースです(個人情報の消去に応じない、営業担当者による転職先での利用など)。

3 つ目は、個人情報の取扱いに関する事業者の認識不足への不満を申し出るケースです(本人が障がい者であることを不用意に他人の前で話す、従業員の個人情報(源泉徴収票)の紛失時の不十分な調査対応など)。

図表 5 : 2018 年度における相談受付内容の例

No	相談種別	相談事例
1	個人情報の利用関連	・ナンバーディスプレイに表示された私の電話番号をみて、私が求めてもいない電話を勝手にかけてきた。
2	個人情報の取得関連	・心当たりのない会社から電話やショートメールが頻繁に入る。私の連絡先をどこから入手したのだろうか。 ・採用面接時に署名した書面「個人情報の取扱いについて」の内容が覚えられないのでコピーを求めたが、もらえなかった。
3	情報内容の誤り	・覚えのない会社から、他人の宛名が記載された会員登録完了のメールが届いた。
4	個人情報の安全管理措置関連	・サービスの更新手続きに身体障害者手帳が必要であることを、他の利用客の前で言われてしまった。 ・携帯電話のショートメッセージサービスを利用して給与振込先の口座情報や住所を連絡させても問題はないのか。
5	個人情報の提供関連	・名刺交換した相手の会社ではなく、そのグループ会社からメルマガが届いた。共同利用するとは聞いていない。 ・契約が終了した派遣先から電話がかかってきた。派遣元が私に断りもなく連絡先を教えていた。
6	個人情報の開示等関連	・契約を終了したはずの派遣会社から未だにメルマガが届く。 ・退会手続きが完了した旨のメール連絡があったにもかかわらず、2週間以上も広告メールが止まらない。 ・採用されなかった会社に個人情報の消去を依頼したが、何の連絡もない。
7	苦情等の窓口対応	・源泉徴収票が郵送途中で行方不明となったが、会社の調査対応等が十分ではない。 ・他人の個人情報が載っているメールが複数の人に送信されていたので、担当者に情報提供した。ところが、いつまでたっても当該メールの削除要請の連絡がこない。
8	従業者・委託先の監督	・営業担当者が、当初利用していた会社貸与の携帯電話ではなく私物の携帯電話を利用して連絡してくるようになった。 ・営業担当者が、私に関する資料を持ったまま転職し、営業活動に利用した。
9	プライバシーマーク制度関係	・私の個人情報が漏れいた件で事故報告書を提出すると会社は言っていたが、本当に提出されているか。 ・プライバシーマークの取得をやめた会社のサイトに、マークが掲載されたままになっている。
10	その他	・ポイントサイトの個人情報の利用目的に、他社に個人情報を提供すると書かれているので同意したくない。 ・家族で利用しているサービスに関して問合せたが、個人情報に係ることなので契約者にしか回答しないとされ困っている。

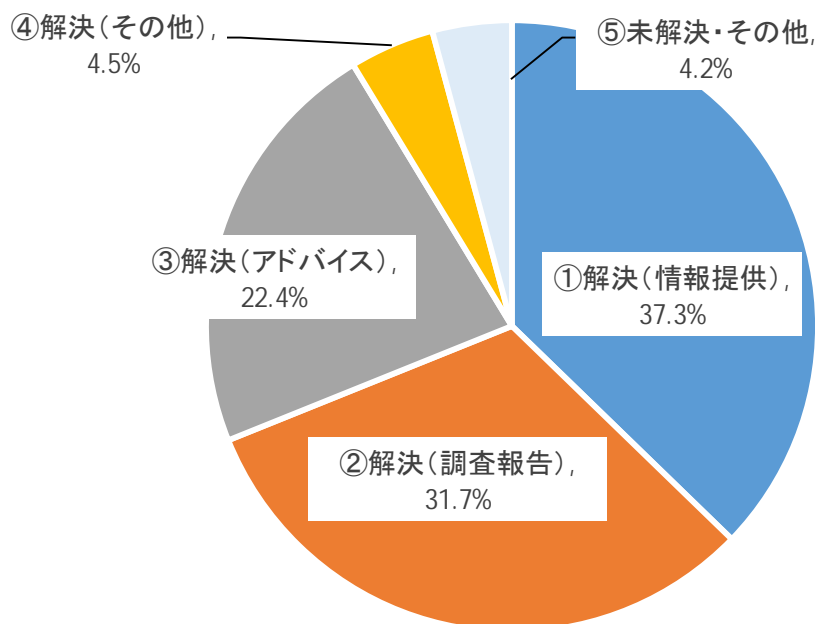
5. 解決状況

受け付けた相談の中で解決したものは95.8%となり、ほとんどの相談が解決されました。

解決方法の内訳を見ると、「①情報提供」(37.3%)、「②調査報告」(31.7%)、「③アドバイス」(22.4%)の順で割合が多くなっていました。

「⑤未解決・その他」(4.2%)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した。

図表6：2018年度における相談の解決状況



(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2018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」

6. まとめ

前年度まで相談受付件数は減少傾向にありましたが、2018年度は増加しました。付与事業者に関する相談受付の割合を見ると、情報サービス業のように有効付与事業者数が多い事業者に関する相談が多いことに加え、人材サービス業など雇用や職場に密接に関連する業種、及びマンション管理を含む不動産業など日常生活に密接に関連する業種に関する相談が多いことが分かります。

また、従業者、退職者、採用応募者の個人情報の取扱いに係る相談は、業種を問わずお申し出がありました。取引先や顧客の個人情報だけでなく、社内（従業者、派遣労働者、退職者、採用応募者等）の個人情報についても適切に取り扱う必要があるという認識が大切と思われる。

JIPDECの消費者相談窓口では、消費者・従業者等からの個人情報の取扱いに係る苦情の申し出を受けた際に、当該事業者には状況確認を行うことがあります。その中で、事業者から「従業者への教育は行っていたが、ルール等が適切に理解されていなかった。」等の報告をいただくことが多くあり、ルールを従業者に理解させることの難しさが窺われます。

再発防止に向けては、従業者への教育やルールの周知徹底等を行うことが基本とはなりますが、ルールそのものに問題がないか（実態と乖離している、複雑でわかりにくいなど）を見直してみることも必要なのではないかと考えます。

また、個々の従業者のちょっとしたミスや不親切な対応によって、会社全体の個人情報の取扱いに関する不信、ひいては会社自体の信頼低下を招きかねないことを従業者に理解いただく必要もあるのではないかと考えます。

[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、以下の通りです。

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)
2014年度	415	354	61	14,044
2015年度	422	329	93	14,755
2016年度	376	296	80	15,297
2017年度	326	263	63	15,788
2018年度	357	283	74	16,275

(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、以下の通りです。

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(%)
2014年度	415	247	59.5	146	35.2	22	5.3
2015年度	422	259	61.4	145	34.4	18	4.3
2016年度	376	215	57.2	141	37.5	20	5.3
2017年度	326	186	57.1	129	39.6	11	3.4
2018年度	357	202	56.6	131	36.7	24	6.7

(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、以下の通りです。

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					
2014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
2015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
2016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
2017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
2018年度	受付件数	61	168	2	231	111	6	4	5	357
	割合(%)	17.1	47.1	0.6	64.7	31.1	1.7	1.1	1.4	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です。

業 種	2014 年度		2015 年度		2016 年度		2017 年度		2018 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	108	30.5	97	29.5	84	28.4	77	29.3	83	29.3
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	86	24.3	89	27.1	82	27.7	71	27.0	86	30.4
卸売・小売業	32	9.0	31	9.4	32	10.8	26	9.9	27	9.5
電気通信関係	3	0.8	7	2.1	5	1.7	8	3.0	6	2.1
不動産管理業等を含む 不動産業	15	4.2	21	6.4	10	3.4	27	10.3	20	7.1
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	8	2.3	14	4.3	12	4.1	7	2.7	8	2.8
金融関係	10	2.8	19	5.8	19	6.4	7	2.7	11	3.9
旅行業を含む運輸に 附帯するサービス業	4	1.1	10	3.0	15	5.1	3	1.1	5	1.8
放送関係	4	1.1	5	1.5	0	0.0	1	0.4	1	0.4
印刷・出版業	49	13.8	5	1.5	12	4.1	7	2.7	4	1.4
その他	35	9.9	31	9.4	25	8.4	29	11.0	32	11.3
合計	354	100.0	329	100.0	296	100.0	263	100.0	283	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です。

相談種別			2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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	1	0.2	1	0.2	2	0.4	1	0.3	4	1.0
		②目的外利用	12	2.1	20	3.8	12	2.6	12	3.3	11	2.6
		小計	13	2.3	21	4.0	14	3.0	13	3.6	15	3.6
2	個人情報の 取得関連	①不適正な取得	36	6.4	23	4.4	18	3.8	10	2.7	26	6.2
		②利用目的の通知等	5	0.9	7	1.3	9	1.9	5	1.4	15	3.6
		小計	41	7.3	30	5.7	27	5.7	15	4.1	41	9.8
3	情報内容の誤り	5	0.9	7	1.3	4	0.9	3	0.8	4	1.0	
4	個人情報の 安全管理 関連	①漏えい・紛失	126	22.5	95	18.1	89	18.9	78	21.3	101	24.2
		②その他安全管理	31	5.5	45	8.6	45	9.6	37	10.1	32	7.7
		小計	157	28.0	140	26.6	134	28.5	115	31.4	133	31.9
5	個人情報の提供関連(同意のない提供等)	33	5.9	37	7.0	24	5.1	26	7.1	29	7.0	
6	個人情報の開示等関連(開示・訂正、利用停止等)	89	15.9	96	18.3	78	16.6	67	18.3	54	12.9	
7	苦情等の窓口対応	61	10.9	54	10.3	47	10.0	34	9.3	27	6.5	
8	従業者・委託先等の監督	3	0.5	5	1.0	5	1.1	4	1.1	2	0.5	
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)	94	16.8	67	12.7	71	15.1	35	9.6	53	12.7	
10	その他	64	11.4	69	13.1	66	14.0	54	14.8	59	14.1	
合計			560	100.0	526	100.0	470	100.0	366	100.0	417	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、以下の通りです。

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 (一次対応済)	小計			
2014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
2015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
2016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
2017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
2018年度	件数	113	80	133	1	15	342	0	15	357
	割合(%)	31.7	22.4	37.3	0.3	4.2	95.8	0.0	4.2	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、以下の通りです。

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 (%)
2014年度	415	277	66.7	138	33.3	100.0	85	61.6	53	38.4
2015年度	422	285	67.5	138	32.7	100.0	94	68.1	44	31.9
2016年度	376	269	71.5	108	28.7	100.0	59	54.6	49	45.4
2017年度	326	245	75.2	81	24.8	100.0	37	45.7	44	54.3
2018年度	357	250	70.0	107	30.0	100.0	64	59.8	43	40.2

(注)

1. 「割合1」は、「相談受付件数」に対する各項目の件数の割合。

2. 「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、2015年度、2016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