



2022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

2023年9月27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、2022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。

2022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294件で、前年度(292件)と比較し2件増とほぼ横ばいでした。

2022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、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」41.6%(99件)、「情報サービス・調査業」29.0%(69件)の2業種の割合が大きく、全体の7割を占めています。前年度と比べると、受付割合は、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」が27.5%から41.6%に増加し、「情報サービス・調査業」が36.4%から29.0%に減少しています。
2. 相談種別の割合で見ると、「個人情報の安全管理関連」、「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26.7%から35.1%に、「苦情等の窓口対応」は9.7%から10.1%に増加しています。逆に「個人情報の開示等関連(開示・利用停止・消去等)」は20.0%から15.2%に減少しています。
3. 相談受付件数のうち、対応が完了した件数は、99.0%(291件)です。相談受付件数はほぼ横ばいでしたが、対象となる事業者に状況を確認した件数は104件から91件と13件減少(12.5%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。

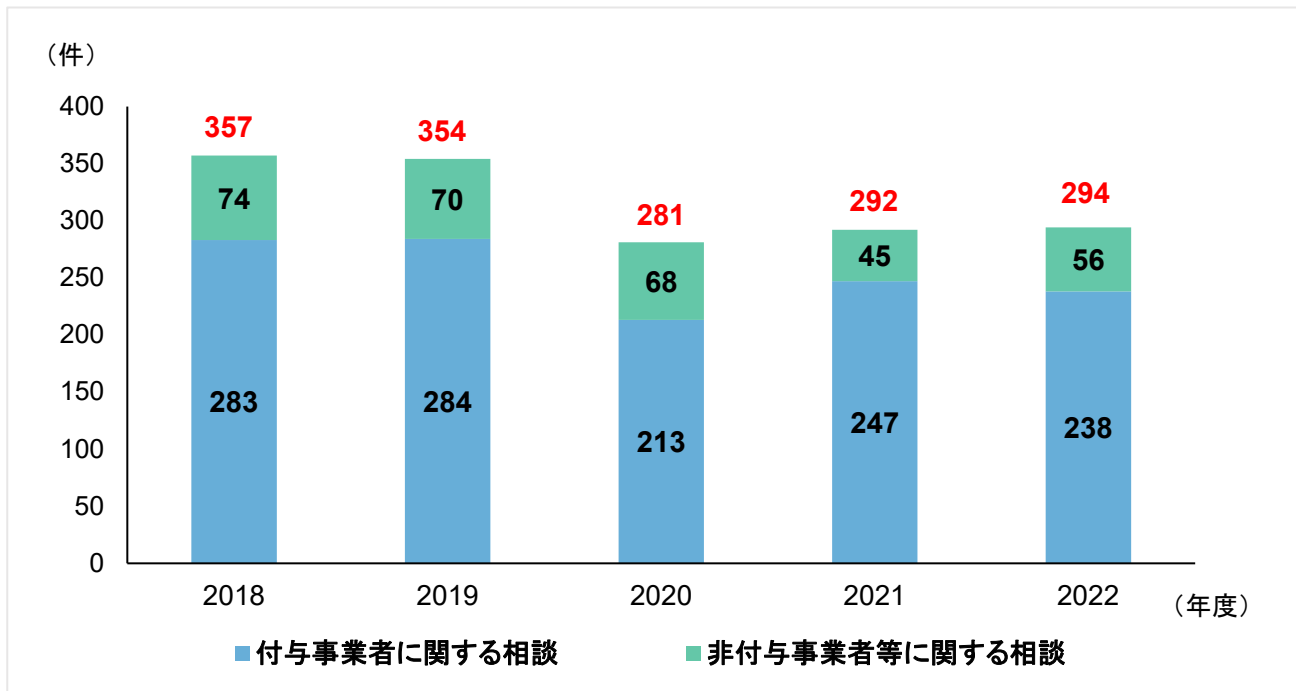
本編

1. 相談受付件数の推移

2022年度の相談受付件数は294件で前年度(292件)とほぼ横ばいでした。

294件のうち、付与事業者に関する相談受付件数は238件でした。「非付与事業者等に関する相談」には、非付与事業者である偽ECサイト等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。

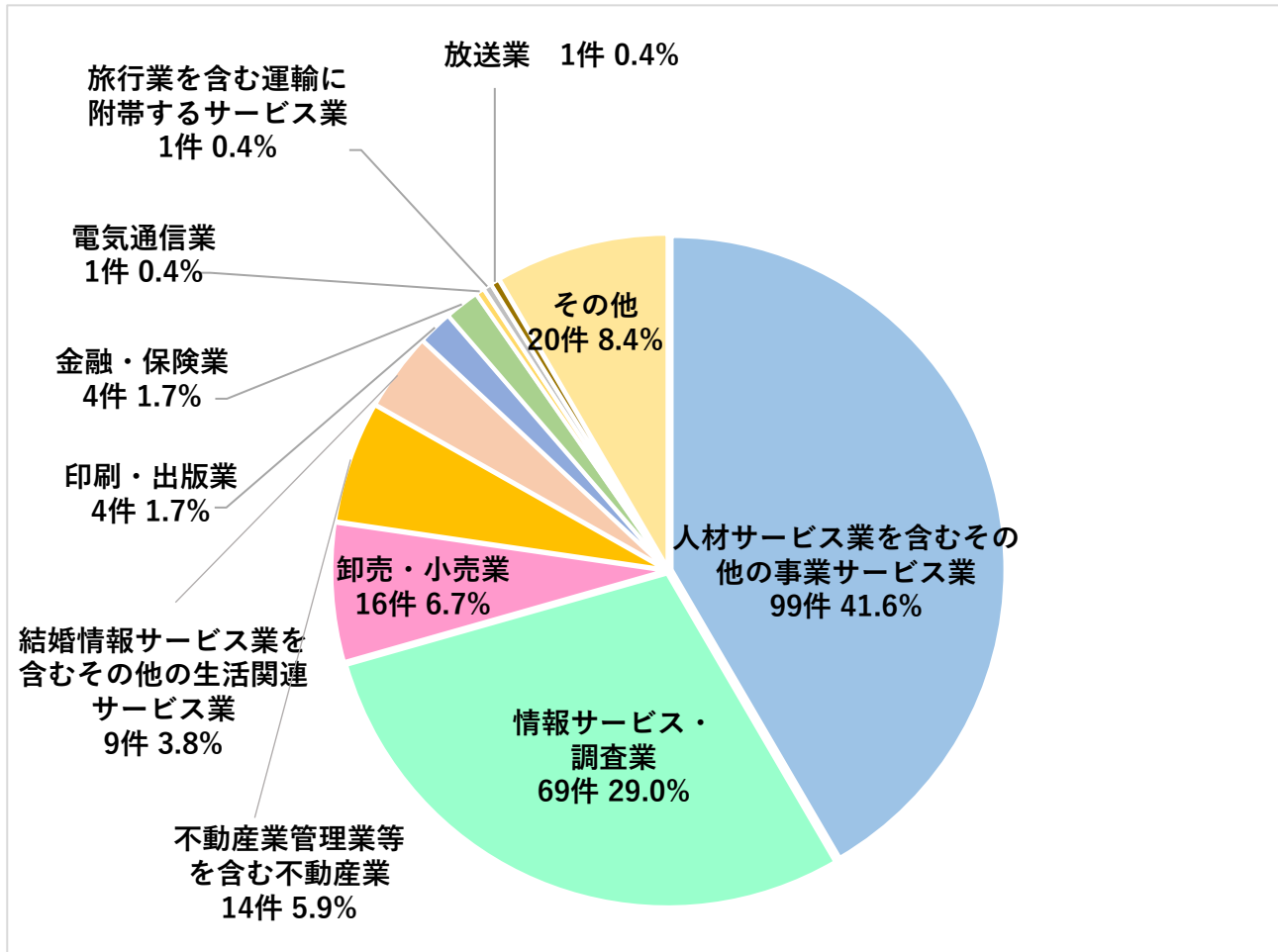
図表1： 相談受付件数の推移



2. 業種別

付与事業者に関する相談受付件数238件の業種別相談受付割合を見ると、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」が41.6% (99件)と最も多く、次に「情報サービス・調査業」が29.0% (69件)と多くなりました。「卸売・小売業」6.7% (16件)、「不動産業」が5.9% (14件)と続きますが、これらの4業種に関する相談が多い状況は過去5年間変わっていません。

図表2： 2022年度における相談受付件数の業種別割合 (付与事業者)



図表3：相談受付件数の業種別割合（付与事業者） 前年度との比較

業 種	2021年度		2022年度	
	相談受付 件数(件)	相談受付 件数の割合 (%)	相談受付 件数(件)	相談受付件数 の割合(%)
情報サービス・調査業	90	36.4%	69	29.0%
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	68	27.5%	99	41.6%
卸売・小売業	23	9.3%	16	6.7%
電気通信業	4	1.6%	1	0.4%
不動産管理業等を含む 不動産業	18	7.3%	14	5.9%
結婚情報サービス業を含むその他 の生活関連サービス業	4	1.6%	9	3.8%
金融・保険業	7	2.8%	4	1.7%
旅行業を含む運輸に 附帯するサービス業	4	1.6%	1	0.4%
放送業	0	0.0%	1	0.4%
印刷・出版業	6	2.4%	4	1.7%
その他	23	9.3%	20	8.4%
合計	247	100%	238	100%

注：「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です。

3. 相談種別

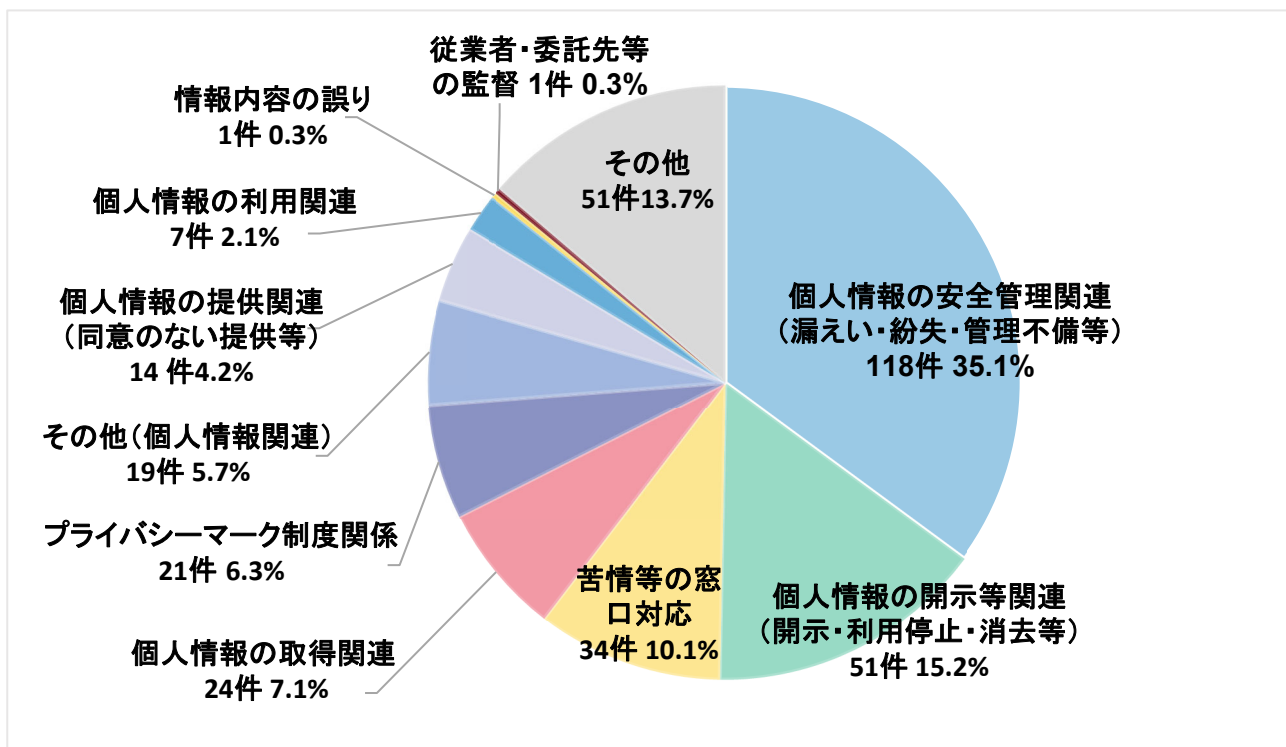
相談種別は、相談者の申出内容を基に分類しています。相談種別の例は次ページの図表5をご参照ください。

相談種別の割合を見ると、例年同様、漏えい・紛失、及び、個人情報の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35.1%（118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」15.2%（51件）が2番目に多い状況です。

「個人情報の安全管理関連」では、大規模な漏えい事故に係る相談より、従業員の口頭による漏えいに係る苦情が多く寄せられました。

「個人情報の開示等関連」では、個人情報の消去やメールの配信停止に係る相談が毎年多く寄せられます。

図表4：2022年度における相談受付内容の割合（割合順）



注：グラフの表示を煩雑化させないため、[データ編]「4. 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ました。

「個人情報の安全管理関連」は、「漏えい・紛失」と「個人情報が適切に管理されていない」「事業者のルール通りに管理されていない」等の管理不備に起因する安全管理措置関連の相談の合計です。

「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。

「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。

「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。

「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、登録番号の間違い等をまとめています。

「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。

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）としました。

図表5： 相談種別の例

No	相談種別	相談例
1	個人情報の利用関連	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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化粧品等の売り込みの電話がかかってきた。利用目的にそんなことは書かれていない。
2	個人情報の取得関連	<ul style="list-style-type: none"> ● 採用面接に行った際、個人情報の同意書が存在せず、面接担当者に確認したところ、同意書が必要であるとの認識がなかった。
3	情報内容の誤り	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。
4	個人情報の安全管理措置関連	<ul style="list-style-type: none"> ● 会員登録した会社に不正アクセスがあり、私の個人情報が漏えいしたとの連絡があった。 ● 事業者へ提出した私の履歴書の返却を求めたところ、紛失していたことが判明した。
5	個人情報の提供関連	<ul style="list-style-type: none"> ● 採用面接で不採用になった会社の子会社から、面接の勧誘メールが来たが、子会社に個人情報を提供することに同意していない。 ● 会社が無断で、社員の画像を自社のSNSに投稿した。
6	個人情報の開示等関連	<ul style="list-style-type: none"> ● 亡くなった母宛にカタログが送られてくるので、利用停止の手続きをしたところ、母の死亡届まで求められ、過度な負担を感じる。 ● 個人情報の消去を申し出て対応が終了したにもかかわらず、事業者からのメールが止まらない。 ● 開示請求を申し出たが、応じられないというばかりで、応じられない理由を説明してくれない。
7	苦情等の窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業者の個人情報の取扱いについて問題があるので、個人情報の相談窓口でメールで申し出たが、2週間たっても返事がない。 ● 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、誤った説明をされた。
8	その他(個人情報関連)	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業者の「個人情報の取扱いについて」の利用目的に同意できないので、会員登録できず、サービスが受けられなくて困っている。
9	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 退職した会社の元上司が、私の退職理由を捏造して誹謗中傷していたことが分かった。 ● 飲食店を紹介する情報サイトに、私の店の誤った情報が勝手に掲載されており、困っている。

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。相談窓口が、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。

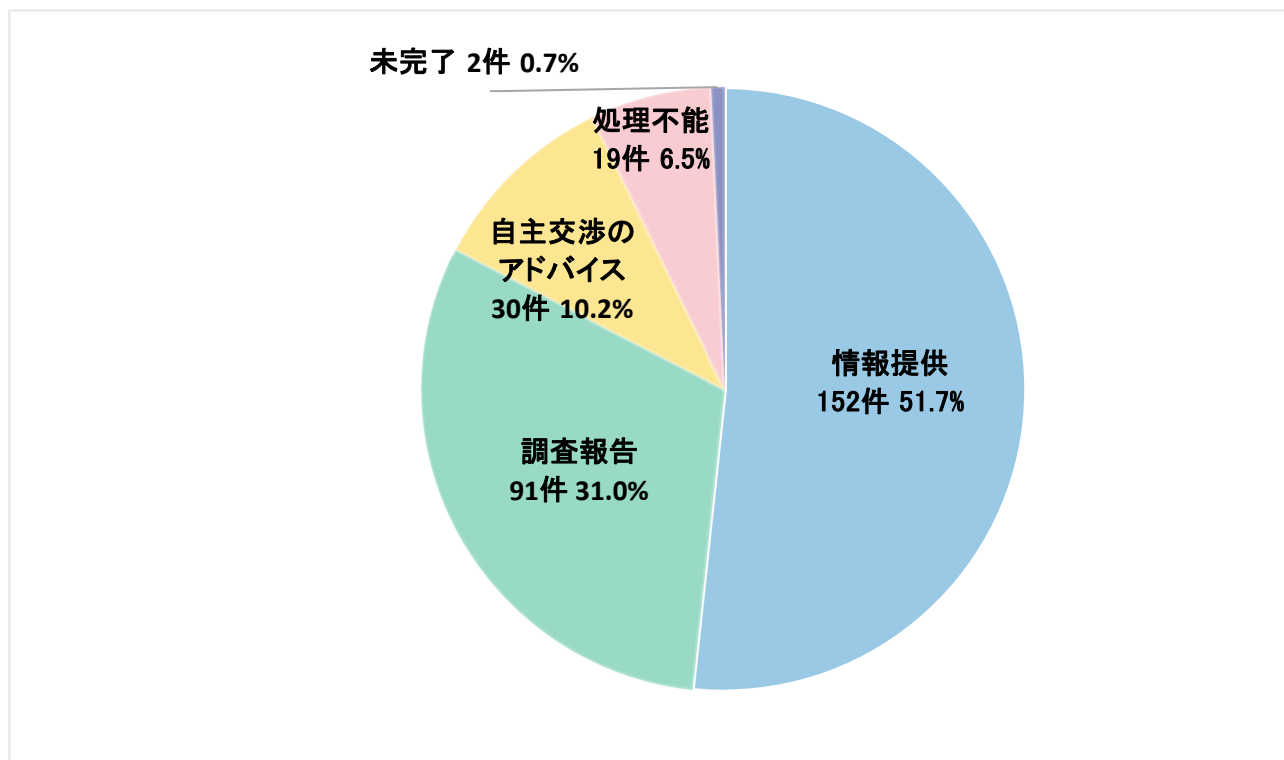
受け付けた相談の中で対応が完了したものは99.0%です。

内訳を見ると、「情報提供」51.7%（152件）、「調査報告」31.0%（91件）、「自主交渉のアドバイス」10.2%（30件）の順で割合が多くなっていました。

「未完了」0.7%（2件）は、当相談窓口の説明や調査報告にご納得いただけないまま、対応を終了とせざるを得なかったものです。

相談件数が横ばいのなか、申出対象となる事業者に状況を確認した件数は104件から91件と13件減少しましたが、事業者との自主交渉のアドバイスを助言した件数は12件から30件と18件増加しました。

図表6：2022年度における相談の対応状況



注：[データ編]「5. 相談の対応状況」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ました。また、表記順は2022年度における割合の順としました。

- 情報提供 : 「完了(相談者への情報提供)」
- 調査報告 : 「完了(事業者に対する調査結果等の報告)」
- 自主交渉のアドバイス : 「完了(事業者との自主交渉のアドバイスとして指導・助言)」
- 処理不能 : 「完了(処理不能)」
- 未完了 : 「未完了」、「その他」

5. 相談事例から見るPMS構築等へのアドバイス

相談事例1:個人情報の削除依頼をしたにもかかわらず、またメールが届いた

1-①

採用面接の際、事業者履歴書と名刺を渡した。採用に至らなかったため、個人情報の担当部署に個人情報の削除を依頼し、事業者から削除完了のメールをもらった。その後、渡した名刺に書かれていたメールアドレス宛に当該事業者からメールマガジンが届いた。

(発生原因)

個人情報の担当部署において、採用関連の個人情報(履歴書、職務経歴書、メール)の削除を行った。しかし、名刺は従業員個人での管理となっていたために、個人情報の削除対象から漏れていた。その後、各人が保管している名刺情報を、全社で集約して営業活動に利用することになったため、各人の名刺情報に含まれていた相談者にメールが送られた。

1-②

派遣会社の個人情報の担当部署に、個人情報の削除をメールで依頼して、削除完了のメールをもらった。1か月後、当該事業者から、求人紹介のメールが届いた。

(発生原因)

当時、システムの移行期で、旧システムと新システムとで、登録情報を二重で管理していた。相談者より登録情報の削除依頼があったタイミングで、新システムの登録情報のみを削除し、旧システムからは削除していなかった。

本来は、新システムから個人情報を抽出してメールを出すべきところ、当該メールを出した担当者は、旧システムの登録情報を使用していた。

1-③

派遣会社の個人情報の担当部署に、個人情報の削除をメールで依頼して、削除完了のメールをもらったが、依然として求人紹介のメールが止まらない。

(発生原因)

登録システム上のスタッフの登録情報の他に、営業担当者が別途管理している勤務者のリストがある。派遣登録者から登録情報の削除依頼があった場合、担当者は登録システムから個人情報の削除を行い、営業担当者に勤務者リストから削除するよう依頼することになっていたが、削除を依頼することを失念していた。営業担当者は、通常通り、勤務者リストから求人メールを送信していた。

【ポイント】

開示・利用停止・消去などに関する苦情は、毎年一定数寄せられていますが、中でも個人情報の消去(削除)に関する苦情が多くを占めます。

ご紹介した3つの案件では、いずれの場合も、個人情報の管理が二重管理になっていたことで、消去すべき個人情報の見落としが起きました。また、従業員に消去の手順やルールが周知されていなかったこと

も原因の一つです。

消去の依頼をしたはずなのに、メール等で連絡が来ると、消費者は、「事業者が嘘をついていたのではないか」等の不信感を抱いてしまい、信頼問題に発展することも考えられます。

個人情報管理の業務フローの見直し、従業員に消去の手順やルールは正しく周知されているか確認してみることも必要です。

相談事例2:派遣会社の職場見学をめぐる個人情報の苦情

2-①

派遣会社の紹介で職場見学に行ったところ、紹介先の会社の担当者が私の以前の勤務先を知っていた。本人の同意なく、派遣先に職歴を教えるてはいけなはずだ。

(発生原因)

勤務先名が記載された相談者のスキルシートを、担当者が誤って派遣先にメールで送ってしまった。

2-②

派遣会社の担当者が、職場見学時、派遣先に私のフルネームを無断で伝えた。就業前に、本人の同意なく名前を伝えてはいけなはずだ。(2件)

(発生原因)

1件目:紹介先の業界では、職場見学時に氏名を先方に公開することが多いため、名前を伝えることの同意が相談者から得られているものと思って伝えてしまった。通常であれば、事前に書面にて提供の同意を得るべきであったが、前任者が急に退職したため、同意書の取り交わしがされていなかったことが引き継がれていなかった。

2件目:紹介先企業に派遣登録者の個人情報を伝える場合は、事前にその個人情報の項目及び利用目的を本人に伝え、同意書またはメールへの返信等で同意を得ることになっていた。本人は名前を伝えることに同意しておらず、担当者には、「事業者に名前を伝えなよう」事前に伝えていたが、担当者が、うっかり伝えてしまった。

【ポイント】

2022年度は派遣会社に関する個人情報の苦情が多く寄せられました。

人材派遣会社には、労働者派遣法で定められたルールがあり、より慎重な個人情報の取扱いが求められます。

ご紹介した3つの案件は、いずれも、担当者の不注意が原因となって寄せられた苦情です。

希望した紹介先への就業が決まらなかった場合は、特に、職場見学時の不備を理由として苦情に発展する可能性があります。派遣スタッフの個人情報の取扱いのルールを、担当者に周知徹底することが必要です。

相談事例3: 個人情報の苦情及び相談への対応

3-①

会社を退職することになり、退職手続き書類の到着を待っていたところ、同じく退職するAさんから連絡があり、Aさんと私の書類が入れ違いになって届いたことがわかった。Aさんが、その日のうちに会社に連絡したにもかかわらず、会社から私に何の連絡もなかった。

次の日、会社に電話したが、個人情報の責任者に事故が起こったことが共有されていなかった。本件の説明を求めたが、未だに対応していない。

(発生原因)

個人情報の取扱いの責任者へ迅速な共有ができておらず、相談者に対してもすぐに連絡できなかった。相談者に電話で謝罪をした際、相談者が、本件に関する説明対応を求めたにもかかわらず、書類を取り寄せる対応を求めたものと解釈を誤り、相談者とAさんが書類を交換したので、本件対応は終わったものと思っていた。

3-②

子供の習い事の月謝の支払いのために、口座振替依頼書を提出したが、引き落としできていないので教室に問合せたところ、「口座振替依頼書に不備があったので、再提出を待っている」と言われた。心当たりがなかったので、事業者の個人情報に関する問合せの窓口に、今までの経緯を伝えて問い合わせたところ、「入力が終わっているが、口座振替依頼書を銀行に送っていないから」と、説明が変わった。不審に思って、再度状況確認を求めたところ、口座振替依頼書を紛失していたことがわかった。それまでの説明が二転三転しており信用できない。

(発生原因)

書類の取扱い担当者が、書類の紛失を隠して言い訳をしていた。苦情担当者は、相談者が話した経緯と書類の取扱い担当者の話とに矛盾があったにもかかわらず、書類の取扱い担当者の話を相談者にそのまま伝えてしまった。

3-③

マンションの管理組合の理事をしている。マンション管理会社から、「全住人の緊急連絡先等を確認したい」といわれた。個人情報の漏えい等が不安だったので、マンション管理会社の個人情報の安全管理措置について理事会で質問したところ、「回答できない」と言われてしまった。マンション管理会社は、個人情報の利用目的とプライバシーマークの登録証を示すのみだった。

例えば、紙で提出したものをどのように処理するか、鍵のかかるところに保管するか、入力の操作は限られた者だけがするのか、USBで持ち出すことはあるのか等、答えられなければおかしいのではないかと。

(発生原因)

現場の担当者だけの判断で対応してしまった。

【ポイント】

プライバシーマーク制度では、「事業者が取得した個人情報に関する取扱い、およびPMSに関して、本人

からの苦情および相談を受け付け、その際には適切かつ迅速に対応すること、またそのための体制を整備すること」としています。

ご紹介した3つの案件では、いずれの場合も、事業者は相談者へ対応を行っていましたが、対応が適切かつ迅速でなかったために、相談者が不信感を抱いて苦情へと発展しました。対応内容が適切であるか、確認できる体制整備も大切だと考えます。

【最近の傾向からみる対応のポイント】

個人情報の取扱いの苦情や相談を、電話ではなく、Eメールや問合せフォームで受け付けている事業者が増えています。そのためか、「事業者への個人情報に係る苦情や問合せをメールで行ったが、返信がこない(遅い)」という苦情が多く寄せられています。メールでの問合せは、電話の混雑で待たされる必要もなく、時間外にも問合せができて便利な反面、電話とは異なり、事業者の対応状況が申出者に伝わらないため、不信感に繋がってしまう場合もあります。

苦情内容の事実確認等に時間を要する場合がありますが、まずは、申出を受け付けた旨の一報や、回答予定日等をご連絡されるのも一つの方法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)
2018年度	357	283	74	16,275
2019年度	354	284	70	16,477
2020年度	281	213	68	16,678
2021年度	292	247	45	16,957
2022年度	294	238	56	17,480

注：「有効付与事業者数」とは、各年度末が有効期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. 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
2018年度	受付件数	231	111	6	4	5	357
	割合(%)	64.7%	31.1%	1.7%	1.1%	1.4%	100%
2019年度	受付件数	237	111	5	0	1	354
	割合(%)	66.9%	31.4%	1.4%	0.0%	0.3%	100%
2020年度	受付件数	187	90	3	0	1	281
	割合(%)	66.5%	32.0%	1.1%	0.0%	0.4%	100%
2021年度	受付件数	220	64	2	2	4	292
	割合(%)	75.3%	21.9%	0.7%	0.7%	1.4%	100%
2022年度	受付件数	198	90	6	0	0	294
	割合(%)	67.4%	30.6%	2.0%	0.0%	0.0%	100%

3. 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	2017年度		2018年度		2019年度		2021年度		2022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	29.3%	92	32.4%	70	32.9%	90	36.4%	69	29.0%
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	86	30.4%	97	34.2%	62	29.1%	68	27.5%	99	41.6%
卸売・小売業	27	9.5%	24	8.5%	17	8.0%	23	9.3%	16	6.7%
電気通信業	6	2.1%	5	1.8%	6	2.8%	4	1.6%	1	0.4%
不動産管理業等を含む 不動産業	20	7.1%	14	4.9%	11	5.2%	18	7.3%	14	5.9%
結婚情報サービス業を含む その他の生活関連サービス 業	8	2.8%	8	2.8%	6	2.8%	4	1.6%	9	3.8%
金融・保険業	11	3.9%	7	2.5%	6	2.8%	7	2.8%	4	1.7%
旅行業を含む運輸に 附帯するサービス業	5	1.8%	4	1.4%	4	1.9%	4	1.6%	1	0.4%
放送業	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%
印刷・出版業	4	1.4%	7	2.5%	8	3.8%	6	2.4%	4	1.7%
その他	32	11.3%	25	8.8%	23	10.8%	23	9.3%	20	8.4%
合計	283	100%	284	100%	213	100%	247	100%	238	100%

注: 「その他」の主な業種としては、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が挙げられます。

4. 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			2018年度		2019年度		2020年度		2021年度		2022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 特定関連	4	1.0%	0	0.0%	1	0.3%	2	0.6%	3	0.9%
		②目的外利用	11	2.6%	10	2.5%	11	3.5%	9	2.5%	21	6.3%
		小計	15	3.6%	10	2.5%	12	3.8%	11	3.1%	24	7.1%
2	個人情報の 取得関連	①不適正な取得	26	6.2%	33	8.2%	22	7.1%	18	5.0%	13	3.9%
		②利用目的の 通知等	15	3.6%	4	1.0%	6	1.9%	10	2.8%	5	1.5%
		③要配慮個人情報	—	—	—	—	3	1.0%	2	0.6%	3	0.9%
		小計	41	9.8%	37	9.2%	31	10.0%	30	8.3%	21	6.3%
3	情報内容の誤り		4	0.8%	4	1.0%	8	2.0%	1	2%	1	0.3%
4	個人情報の 安全管理 関連	①漏えい・紛失	101	24.2%	85	21.1%	71	22.8%	76	21.1%	97	28.9%
		②その他安全管理	32	7.7%	31	7.7%	29	9.3%	20	5.6%	21	6.3%
		小計	133	31.9%	116	28.8%	100	32.1%	96	26.7%	118	35.1%
5	個人情報の提供関連 (同意のない提供等)		29	7.0%	39	9.7%	13	4.2%	17	4.7%	19	5.7%
6	個人情報の開示等関連 (開示・利用停止・消去等)		54	12.9%	69	17.1%	70	22.5%	72	20.0%	51	15.2%
7	苦情等の窓口対応		27	6.5%	19	4.7%	14	4.5%	35	9.7%	34	10.1%
8	従業者・委託先等の監督		2	0.5%	3	0.7%	6	1.9%	0	0.0%	1	0.3%
9	プライバシーマーク制度関係		53	12.7%	43	10.7%	24	7.7%	28	7.8%	14	4.2%
10	その他(個人情報関連)		59	14.1%	59	14.6%	6	1.9%	18	5.0%	7	2.1%
11	その他		—	—	—	—	34	10.9%	51	14.2%	46	13.7%
合計			417	100%	403	100%	311	100%	360	100%	336	100%

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します(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ります。

注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。

注3: 2021年度からその他項目を「その他(個人情報関連)」と「その他」に分割しました。「その他(個人情報関連)」には、【プライバシーマークにおける個人情報保護マネジメントシステム構築・運用指針】に規定されているものの項を分類するほどの数値とならないものを区分しています。

5. 相談の対応状況

消費者からの相談の対応状況は、以下の通りです。

相談対応状況 (結果)		完了						未完了	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	処理不能	小計			
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%
2019年度	件数	71	48	204	0	22	345	0	9	354
	割合(%)	20.1%	13.6%	57.6%	0.0%	6.2%	97.5%	0.0%	2.5%	100%
2020年度	件数	73	12	173	3	17	278	2	1	281
	割合(%)	26.0%	4.3%	61.6%	1.1%	6.0%	98.9%	0.7%	0.4%	100%
2021年度	件数	104	12	161	0	13	290	2	0	292
	割合(%)	35.6%	4.1%	55.1%	0.0%	4.5%	99.3%	0.7%	0.0%	100%
2022年度	件数	91	30	152	0	18	291	2	1	294
	割合(%)	31.0%	10.2%	51.7%	0.0%	6.1%	99.0%	0.7%	0.3%	100%

6. 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(%)	件数	割合2(%)	件数	割合2(%)
2018年度	357	250	70.0%	107	30.0%	64	59.8%	43	40.2%
2019年度	354	289	81.6%	65	18.4%	44	67.7%	21	32.3%
2020年度	281	215	76.5%	66	23.5%	36	54.5%	30	45.5%
2021年度	292	189	64.7%	103	35.3%	67	65.0%	36	35.0%
2022年度	294	203	69.0%	91	31.0%	63	69.2%	28	30.8%

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。

注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。

以上