

## 平成 18 年度 消費者相談受付概要

財団法人 日本情報処理開発協会

プライバシーマーク推進センター

平成 19 年 8 月 31 日

平成 18 年度、当協会のプライバシーマーク事務局において受け付けた、個人情報の取扱い等に係る苦情・相談等の申出は合わせて 146 件である。

なお、この他にも、内部告発や同業他社からの情報提供、プライバシーマーク付与認定有効事業者(以下「認定事業者」という。)であるかどうかの確認、プライバシーマークの不正使用等に関する申出は多数受付けている。

以下は、個人情報に係る苦情・相談等(以下「申出」という。)146 件に関する概要である。

### 1. 四半期別受付件数

四半期別の申出受け付け件数は、上期(平成 18 年 4 月～9 月)の 57 件に比べ、下期(平成 18 年 10 月～平成 19 年 3 月)は 89 件と増加しているが(表 1)、これは認定事業者の増加に伴うものと考えられる(表 2)。

### 2. 相談方法

申出 146 件のうち、電話による申出 72 件(49.3%)、eメールによる申出 73 件(50.0%)、郵便書簡による申出が 1 件であった。なお、申出 146 件のうち、男性からの申出 89 件(61.0%)、女性からの申出 46 件(31.5%)、不明 11 件(7.5%)であった。

### 3. 業種別相談件数

申出 146 件のうち、認定事業者名が把握できたのは 115 件であり、申出の多かった業種は「情報サービス・調査業」(25.2%)、「人材サービス業」(21.7%)、「卸売・小売業」(13.1%)の順である(表 3)。

認定事業者の業種別認定割合と比較すると、「情報サービス・調査業」は比例して高い比率を示しているが、個人を対象としている「人材サービス業」「結婚情報サービス関係」および「通信関係」は、業種別認定割合に比べて極めて高い比率になっている。

### 4. 相談種別

申出 146 件のうち、相談種別として最も多いのは「個人情報の安全管理」に関わるもの 47 件(27.6%)で、内訳は「漏えい・紛失」31 件、「その他 安全管理」16 件である。次いで、「個人情報の取得」並びに「個人情報の開示等」に関する申出がそれぞれ 18 件(10.6%)、「個人情報の取得」に関する申出のうち 13 件は「不適正な取得」に関する内容である(表 4)。

また、「個人情報の利用目的」に関する申出は 16 件(9.4%)であり、うち 14 件は「目的外利用」についての申出である。更に、「プライバシーマーク制度関係」が 16 件(9.4%)、「苦情等の窓口対応」が 9 件(5.3%)となっている。

## 5. 処理結果

申出 146 件のうち、解決した件数 139 件(95.2%)、未解決 7 件(4.8%)である(表 5)。

「解決」の内訳は、「プライバシーマーク事務局内調査等で解決」が 57 件と最も多く、「相談者への情報提供で解決」が 29 件、「自主交渉のアドバイスとしての指導・助言」が 24 件となっている。「処理不要」で解決とした 29 件は、プライバシーマーク事務局において相談者に一次対応を行ない、再申出を待ったが申出がない場合である。

## 6. 相談種別ごとの事例紹介

以下では、申出のあった相談種別ごとに、主な事例を紹介する。

### (1) 個人情報の利用目的: 16 件

- 1) 通販利用時にクレジットカードの申込書の送付を依頼しただけで、本人の承諾なしに信用情報を照会された
- 2) 求人応募のための個人情報を、信用情報の照会に使用された
- 3) 会社の退職後にも、会社の関係者から業務関係以外の電話が入る

### (2) 個人情報の取得: 18 件

- 1) 職場での作業状況を無断でビデオ撮影された
- 2) 申し込んでいないカタログが送られてきた
- 3) Web からの会員退会手続きの際に、アンケートへの回答を求めるのは個人情報の取得上問題である

### (3) 個人情報の安全管理: 47 件

- 1) ファイル交換ソフト(Winny、Share 等)で情報が漏えいした
- 2) あるサービスの保証期間が終了する頃に同業他社から勧誘の DM がきたが、個人情報が漏えいしているのではないかと
- 3) 職場に掛かってきた電話により機微情報が職場内に知られてしまった
- 4) 「申込書」に、他人の個人情報が記載されたまま送られてきた
- 5) Web 上に表示されているセキュリティ証明書の有効期限が過ぎている

### (4) 個人情報の提供関連(同意のない提供): 15 件

- 1) 派遣会社が派遣先に履歴書に記載した個人情報を提供している
- 2) アルバイト・パートの連絡網を勝手に配布している
- 3) 会社が個人情報を本人に無断で第三者(取引先)に提供している

### (5) 個人情報の開示等: 18 件

- 1) 本人に関する個人情報の開示に応じてくれない
- 2) 個人情報の訂正を申出ているが、回答がない
- 3) 個人情報の登録抹消時に、必要以上に多くの情報を求められた

### (6) プライバシーマーク制度関係: 16 件

- 1) ホームページ上でプライバシーマークを不正使用している
- 2) アンケートへの回答依頼の文書にプライバシーマークが表示されているが、信用できる会社か
- 3) 認定事業者の個人情報の取扱いに問題があるが、調査や指導をしてもらえるのか。

## 7. まとめ

- ・ 個人情報の紛失や漏えいに伴う事故が発生した場合、認定事業者等からの説明や謝罪が行なわれても、漏えいに伴う被害等が漏えい時には想定できないことから、一般消費者は漠然とした不安を抱いていることに起因する申出が目立つ。
- ・ 個人情報の開示等、本人の権利に関する申出も多く、「本人確認」の際に求められる手

続きに関する内容が目立っている。開示等の請求において「本人確認」は重要な手続きであるが、「本人確認」のために必要以上に多くの情報を求めないようにする等、取扱う個人情報の内容等考慮し、過度な負担を課さないことが必要である。

- ・ 認定事業者は「個人情報保護マネジメントシステム」により、個人情報について適切な運用を行なっているが、消費者の立場から見て必ずしも十分には考慮されていない運用となっている場合に、苦情の申出につながることもある。
- ・ 相談窓口への申出は、一般消費者からの苦情・相談の他、事業者の内部もしくは関係者（派遣会社の登録スタッフ、認定事業者を退職した従業員、認定事業者の従業員等）からの申し出も多い（内部告発・情報提供など）。
- ・ 一般に、委託元事業者より委託を受けて業務を行っている認定事業者においては、消費者からの相談はないとの認識を持っている事業者が多く、実際に、事業者の内部もしくは関係者から苦情等の申出があった場合の対応に不慣れのため、苦情の解決を難しくしている事例も見られる。
- ・ 個人情報の相談窓口の対応は、その第一次対応（初期対応）を誤ると感情が伴った重大なクレームへと発展し、解決を難しくすることもあるので、第一次対応において、迅速かつ適切な対応を行なうことが重要である。
- ・ 消費者からの苦情・相談等の申出により、不適切な個人情報の取扱いや、個人情報保護についての認識が改善された事例もある。
- ・ 事業者は、消費者の信頼を得るために、消費者からの苦情等の申出を受けて、自社の「個人情報保護マネジメントシステム」の見直しと継続的改善が重要であることを認識する必要がある。

以上

表1 平成 18 年度四半期別相談受付件数

期間	H18/4～6	7～9	上期計	10～12	H19/1～3	下期計	年度計
件数	21	36	57	42	47	89	146

表2 プライバシーマーク付与認定有効事業者数の推移

年月	付与認定有効事業者数
H18.3 末	3,656
H18.9 末	5,571
H19.3 末	7,347

表3 申出の多い業種

業 種	申出件数	割合(%)	認定割合(*1)(%)
情報サービス・調査業	29	25.2	40.0
人材サービス業	25	21.7	3.0
卸売・小売業	15	13.1	4.2
金融関係	10	8.7	2.6
結婚情報サービス関係	9	7.8	0.1
通信関係	5	4.4	0.3
不動産業	5	4.4	1.1
印刷業務	3	2.6	11.1
医療関係	3	2.6	1.9
旅行業	2	1.7	0.5
放送関係	2	1.7	1.0
その他	7	6.1	34.2
合 計	115	100.0	100.0

(\*1) 認定割合:平成19年3月末の認定事業者に占める業種別割合を表す。

表4 相談種別

	相 談 種 別	件 数	割合(%)	
1	個人情報の利用目的	①利用目的の特定	2	1.2
		②目的外利用	14	8.2
2	個人情報の取得	①不適正な取得	13	7.7
		②取得に際しての利用目的の通知等	5	2.9
3	情報内容の誤り	3	1.8	
4	個人情報の安全管理	①漏えい・紛失	31	18.2
		②その他 安全管理	16	9.4
5	個人情報の提供関連(同意のない提供)	15	8.8	
6	個人情報の開示等	開示・訂正、利用停止等	18	10.6
7	苦情等の窓口対応		9	5.3
8	従業者・委託先の監督		1	0.6
9	プライバシーマーク制度関係		16	9.4
10	その他		27(*1)	15.9
合 計			170(*2)	100.0

(\*1) 「その他」27件の内容は、個人情報保護の相談窓口の照会、事業者の存在確認、申出者の代理人について、共同利用の件、契約関係の問題、等である。

(\*2) 1件の申出に複数の内容が含まれるため、申出件数(146)より多い。

表5 申出に対する処理結果

解決・未解決	処 理 内 容	件 数	割合(%)
解 決	事務局内調査等で解決	57	39.0
	自主交渉のアドバイスとしての指導・助言	24	16.4
	相談者への情報提供	29	19.9
	処理不要	29	19.9
	小 計	139	95.2
未解決	解決不能	6	4.1
	相談打ち切り	1	0.7
合 計		146	100.0