

## 平成21年度 消費者相談受付対応概要

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  
プライバシーマーク事務局  
平成 22 年 8 月 30 日

### 【はじめに】

当協会プライバシーマーク事務局消費者相談窓口およ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(以下、両相談窓口を総称し「相談窓口」)が、平成 21 年度に受付けた個人情報に係る苦情・相談等(以下「相談」)の概要について取りまとめました。平成 19 年度からの集計結果と合わせて公表致しますので、ご活用下さい。

#### 平成 21 年度の相談受付件数

全相談受付件数は 403 件、平成 20 年度の約 1.5 倍である。

プライバシーマーク (ロゴ) の不正使用等の情報提供が増加。

#### 平成 21 年度の主な特徴

(1) 電話による相談が件数・割合共に前年度より増加した。(269 件・66.8%)  
また、Web 問合せ窓口への相談は 131 件(32.5%)である。

(2) 業種別では、「情報サービス・調査業」(29.9%)、「人材サービス業」(17.9%)、  
「卸売・小売業」(12.7%)の順に多い。

インターネットに付随したサービス提供事業者、通信販売事業者、結婚情報サービス事業者、  
マンション管理業においては、同一事業者に対する複数件の相談が目立つ。

(3) 相談種別では、「個人情報の安全管理」が 139 件(25.6%)と最も多く、その内の 103 件  
は漏えい・紛失に係る相談である。また個人情報の開示等の相談も多い。(54 件・  
9.9%)

「プライバシーマーク制度関係」も多いが、(118 件:21.7%)、その内プライバシーマーク (ロゴ) の  
不正使用等の情報提供等が62件 (52.5%)と過半数を占めている。

(4) 相談窓口の調査・説明等により解決した件数は 396 件、相談件数の 98.2%である。

## 1. 相談受付件数

平成 19 年度と平成 20 年度の相談件数はほぼ同件数であるが、平成 21 年度において、約 1.5 倍と増加した。これは、プライバシーマーク付与事業者（以下「付与事業者」）数の増加および認定個人情報保護団体の相談窓口（個人情報保護苦情相談室）が、消費者等に認知されたことも一因と推測する。また、プライバシーマーク（ロゴ）の不正使用等の情報提供等が 62 件（52.5%）と多くあったことも一因である。

相談受付件数のうち、付与事業者名が特定できた相談受付件数は表 1 の通りであり、プライバシーマーク付与事業者に対する相談受付件数の割合は微増と言える。

表 1 プライバシーマーク付与事業者数および相談受付件数の推移

年度		平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
付与事業者数（各年度末時点）(*1)		9,332	10,276	11,377
相談受付件数		268	267	403
	付与事業者に関する相談件数 (%)(*2)	219 (2.3%)	234 (2.3%)	284 (2.5%)
	非付与事業者および事業者名不明の相談件数	49	33	119

(\*1) 吸収合併等の組織変更等により、付与事業者では無くなった事業者を除く。

(\*2) ( )内は各年度末時点の付与事業者数に対する付与事業者に関する相談件数の割合

## 2. 相談受付方法・相談者の属性

電話による受付が、平成 19 年度より件数・割合ともに増加傾向にある。(58.6%→61.8%→66.8%)。

特に、認定個人情報保護団体の相談窓口（個人情報保護苦情相談室）のフリーダイヤルでの受付件数が増加しているが、これは認定個人情報保護団体の対象事業者において、所属する認定個人情報保護団体として、当協会の個人情報保護苦情相談室連絡先を HP 等に明記している事業者が増えたことによるものと推測する。

郵便による受付は、例年少なく 1%前後の割合となっている。また、FAX による相談は平成 19 年度の 1 件のみである。

また(表には記載していないが)、相談者の属性は、各年度とも男性からの受付件数が多く、その割合も増加傾向にある。(56.0%→61.4%→64.5%)

表 2 相談受付方法

受付方法	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
電話 (*)	157 (53)	58.6	165 (90)	61.8	269 (154)	66.8
Web 問合せ	107	39.9	100	37.5	131	32.5
郵便	3	1.1	2	0.7	3	0.7
FAX	1	0.4	0	0.0	0	0
合計	268	100.0	267	100.0	403	100.0

(\*)「電話」の受付件数下段(カッコ内)は、認定個人情報保護団体の相談窓口（個人情報保護苦情相談室）で受付けた申出件数。

### 3. 業種別相談受付件数

付与事業者に関する相談について、平成 19 年度から増加が顕著である業種は、「情報サービス・調査業」(48 件(21.9%)→58 件(24.8%)→85 件(29.9%))である。

また、通信販売事業者等を含む「卸売・小売業」およびクレジットカード業等を含む「金融関係」においては平成 20 年度に比べ増加している。一方、有線放送事業者等を含む「放送関係」並びに「結婚情報サービス関係」は減少傾向にある。

業種の特徴として、「情報サービス・調査業」ではインターネットに付随したサービス提供事業者、「人材サービス業」では労働者派遣・職業紹介事業者、「卸売・小売業」では通信販売事業者、「金融関係」ではクレジットカード事業者、「電気通信関係」ではインターネット接続事業者、「不動産業」ではマンション管理事業者、に対する相談受付件数が各年度ともに多い。

また、インターネットに付随したサービス提供事業者、結婚情報サービス事業者、通信販売事業者においては、同一事業者に対し複数件の相談を受け付けている。

相談受付件数の業種別割合を付与事業者の業種別割合と比較すると、「情報サービス・調査業」においては、相談受付件数、付与事業者いずれの業種別割合も多く、平成 19 年度から相談受付件数およびその業種別割合共に増加傾向にある。

一方、消費者が直接かかわる状況が多くみられる「金融関係」「電気通信関係」「不動産業」「結婚情報サービス関係」は、付与事業者の業種別割合に比べ、相談受付件数の業種別割合が高い割合となっている。特にクレジットカード事業者等を含む「金融関係」は、平成 21 年度において極めて高い割合となっている。

表 3 相談受付件数の多い業種

業 種	平成 19 年度			平成 20 年度			平成 21 年度		
	相談受付件数	相談受付件数の業種別割合 (%)	付与事業者の業種別割合 (%) (*)	相談受付件数	相談受付件数の業種別割合 (%)	付与事業者の業種別割合 (%) (*)	相談受付件数	相談受付件数の業種別割合 (%)	付与事業者の業種別割合 (%) (*)
情報サービス・調査業	48	21.9	38.7	58	24.8	39.5	85	29.9	40.4
人材サービス業	59	27.0	17.5	41	17.5	18.2	51	17.9	17.9
卸売・小売業	21	9.6	4.4	22	9.5	7.1	36	12.7	6.6
金融関係	14	6.4	2.3	10	4.3	2.0	21	7.4	1.9
電気通信関係	7	3.2	0.7	7	3.0	0.6	15	5.3	1.4
不動産業	7	3.2	1.3	16	6.8	1.4	14	4.9	1.3
結婚情報サービス関係	11	5.0	0.9	12	5.1	0.9	9	3.2	0.9
旅行業	5	2.3	0.6	4	1.7	1.7	7	2.5	1.6
放送関係	11	5.0	0.9	8	3.4	0.8	7	2.5	0.8
その他	36	16.4	32.7	56	23.9	27.8	39	13.7	27.2
合 計	219	100.0	100.0	234	100.0	100.0	284	100.0	100.0

(\*)付与事業者の業種別割合:各年度末の付与事業者に占める業種別割合を表す。

#### 4. 相談種別

各年度において、「4. 個人情報の安全管理」についての相談受付件数・割合が共に多いが、平成 19 年から減少傾向にあり、付与事業者等における安全管理措置が徹底されてきていると考えられる。

平成 21 年度はプライバシーマーク(ロゴ)の不正使用に関する相談等が 62 件(52.5%)と極めて多くあった為に、「9. プライバシーマーク制度関係」の増加が目立つ。一方、「7. 苦情等の窓口対応」も、平成 20 年度、21 年度共に平成 19 年度より増加しているが、いずれもプライバシーマーク制度の認知度の高まりが背景にあるものと推測する。

また、「10. その他」の内容としては、事業者のサービス・契約等の問題が最も多く、次いで個人情報相談窓口の照会、個人情報保護法の解釈、インターネット掲示板に関する内容等である。

なお、1 件の相談について、複数の相談内容(種別)が含まれる割合が平成 19 年度より増加しているが、これは相談内容が複雑・多岐に渡っていること、また、苦情等の窓口対応の問題が関連していることが推測される。(1 件当りの相談種別:1.1 件→1.3 件→1.35 件)

表4 相談種別

	相談種別		平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度	
			件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
1	個人情報の利用目的	①利用目的の特定	0	0	3	0.9	1	0.2
		②目的外利用	10	3.3	10	2.9	18	3.3
2	個人情報の取得	①不適正な取得	20	6.7	19	5.5	25	4.6
		②取得に際しての利用目的の通知等	2	0.7	5	1.4	14	2.6
3	情報内容の誤り		3	1.0	8	2.3	4	0.7
4	個人情報の安全管理	①漏えい・紛失	78	26.1	68	19.5	103	19.0
		②その他 安全管理	23	7.7	29	8.3	36	6.6
5	個人情報の提供関連(同意のない提供)		31	10.4	28	8.0	32	5.9
6	個人情報の開示等	開示・訂正、利用停止等	45	15.1	50	14.4	54	9.9
7	苦情等の窓口対応		11	3.7	30	8.6	47	8.7
8	従業者・委託先の監督		1	0.3	12	3.5	8	1.5
9	プライバシーマーク制度関係		36	12.0	28	8.0	118	21.7
10	その他		39	13.0	58	16.7	83	15.3
合計(*)			299	100.0	348	100.0	543	100.0

(\*)1 件の相談受付に複数の内容(種別)が含まれるため、相談受付件数より多い。

## 5. 解決状況

解決した相談は、平成 21 年度においてその割合が増加している。また、解決の処理状況(結果)としては、「自主交渉のアドバイスとしての指導・助言」の割合が平成 19 年度に比べ、平成 20 年度、21 年度共に増加している。これは、相談窓口の説明を理解され、“自身で解決を図る”という姿勢の相談者が増加している状況が考えられる。

なお、「処理不要」で解決とした相談は、相談窓口において相談者に一次対応を行ったが、以降何の連絡もない場合である。

一方、未解決の相談の「解決不能」は、付与事業者の個人情報の取扱いに問題が無い旨説明しても理解されない場合、個人情報の取扱い以外の問題の解決も要望される場合等がある。

また、「その他」は、相談者に電子メールで回答したが受信拒否されたものや、相談者記載の電子メールアドレスの間違い等による未着、並びに情報提供等の内容から、相談者への対応が必要ないと判断したもの等である。

表5 解決状況

解決・未解決	処理状況(結果)	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度	
		件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
解決	事務局内調査等で解決	139	51.8	125	46.8	210	52.1
	自主交渉のアドバイスとしての指導・助言	26	9.7	48	18.0	72	17.9
	相談者への情報提供	40	14.9	36	13.5	71	17.6
	他機関を紹介	5	1.9	2	0.7	7	1.7
	処理不要	45	16.8	43	16.1	36	8.9
	小計	255	95.1	254	95.1	396	98.2
未解決	解決不能	5	1.9	5	1.9	4	1.0
その他		8	3.0	8	3.0	3	0.8
	合計	268	100.0	267	100.0	403	100.0