

平成23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
プライバシーマーク事務局
平成24年8月22日

【はじめに】

当協会プライバシーマーク事務局内の「消費者向け相談窓口」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23年度に受付けたプライバシーマーク付与事業者等の個人情報の取扱いに係る苦情・相談等(以下「相談」)の概要について取りまとめましたので、ご活用下さい。

平成23年度の相談受付件数

相談受付件数は387件、平成22年度の379件より8件増加した。

※ うち付与事業者名が特定できた件数は310件

平成23年度の相談概要

(1) 電話による相談が件数・割合共に前年度より減少した。

(22年度：247件(65.2%) ⇒ 23年度：244件(63.0%))

また、Web問合せ窓口への相談は件数・割合共に前年度より増加している。

(22年度：124件(32.7%) ⇒ 23年度：135件(34.9%))

(2) 業種別では、「情報サービス・調査業」126件(40.6%)、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」65件(21.0%)、「卸売・小売業」27件(8.7%)の順に多い。

・「情報サービス・調査業」の増加が顕著である。

・個人情報の取扱いに関する事故等を公表し、それがニュース等で報道された事業者に対し、複数件の相談が多い。

(3) 相談種別では、「個人情報の安全管理」が158件(29.6%)と最も多いが、前年度より、件数・割合共に減少している。また、その内の104件は漏えい・紛失に係る相談である。次いで、「プライバシーマーク制度関係」100件(18.7%)、「苦情等の窓口対応」57件(10.7%)の相談が多い。

また、相談種別の、従業者・委託先の監督(24件:4.5%)、目的外利用(23件:4.3%)が、前年度より件数・割合共に増加している。

(4) 相談窓口の調査・説明等により解決した件数は381件、相談受付件数の98.4%で、前年度より増加している。

1. 相談受付件数

平成 23 年度の相談受付件数は前年度(平成 22 年度)に比べ 8 件増加している。
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

年 度		平成 22 年度	平成 23 年度
付与事業者数(各年度末時点)(*1)		12,091	12,564
相談受付件数		379	387
	付与事業者に関する相談受付件数 (%)(*2)	312 (2.6%)	310 (2.5%)
	非付与事業者および事業者名不明の 相談受付件数	67	77

(*1) 吸収合併等の組織変更等により、付与事業者ではな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受付件数の割合

2. 相談受付方法・相談者の属性

電話による受付は、前年度より件数・割合共に減少しているが、全体の 63%を占め最も多い。
一方、Web 問合せは件数・割合共に前年度より増加し、電話からWeb 問合せへの移行傾向が見受けられる。

なお、電話による全受付件数における、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)での電話受付件数(150 件)は前年度(157 件)より減少しているものの、プライバシーマーク事務局内の「消費者向け相談窓口」および他部署経由の電話受付件数(244 件-150 件=94 件)より多い。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 等に明記している対象事業者が多くなっていることがその要因と推測する。

また、相談者の属性は、平成 23 年度も前年度と同様に、男性からの相談受付件数が多く約 60%を占めている。

表2 相談受付方法

受付方法	平成 22 年度		平成 23 年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
電 話	247	65.2	244	63.0
(*1)	(157)		(150)	
Web 問合せ	124	32.7	135	34.9
郵 便	5	1.3	5	1.3
FAX	2	0.5	0	0
その他(*2)	1	0.3	3	0.8
合 計	379	100.0	387	100.0

(*1) 「電話」の相談受付件数下段(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)で受付けた件数。

(*2) 相談担当者へのメール等。

3. 業種別相談受付件数

付与事業者名が特定できた相談受付件数 310 件のうち、「情報サービス・調査業」は継続して前年度より件数・割合共に増加した。(103 件(33.0%))⇒126 件(40.6%)

また、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」は前年度に比べ増加しているが、通信販売事業者等を含む「卸売・小売業」およびインターネットプロバイダー等を含む「電気通信関係」、不動産管理業を含む「不動産業」は前年度より件数・割合共に減少した。

業種の特徴としては例年と同様に、「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が増加しているものの、「卸売・小売業」の通信販売事業者、「不動産業」の不動産管理事業者は減少している。

なお、インターネットに付随したサービス提供事業者等において、個人情報の取扱いに関する事故等を公表し、それがニュース等で報道された場合に、同一事業者に対し複数件の相談(意見等も含む)が集中することがある。

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、例年と同様の傾向であるが、消費者が直接かかわる場面が多い、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」、クレジットカード業を含む「金融関係業」等において、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くなっている。

表 3 相談受付件数の多い業種

業 種	平成 22 年度			平成 23 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(%) ^(*)
情報サービス・調査業	103	33.0	40.7	126	40.6	41.1
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	60	19.2	17.9	65	21.0	18.3
卸売・小売業	50	16.0	6.2	27	8.7	6.1
電気通信関係	14	4.5	1.6	4	1.3	0.9
不 動 産 業	14	4.5	1.1	5	1.6	1.0
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	14	4.5	0.9	13	4.2	0.9
金 融 関 係	12	3.9	1.9	14	4.5	1.9
旅行業を含む運輸に附帯 するサービス業	6	1.9	1.7	8	2.6	1.7
放 送 関 係	2	0.6	0.7	5	1.6	0.7
そ の 他	37	11.9	27.3	43	13.9	27.4
合 計	312	100.0	100.0	310	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

「4. 個人情報の安全管理」についての相談は、158 件(29.6%)と最も多いが、前年度より、件数・割合共に減少している。また、「7. 苦情等の窓口対応」も前年度に比べ件数・割合共に減少している。「7. 苦情等の窓口対応」は、本来の相談の要因となる問題(例えば個人情報の安全管理の問題等)の解決・処理が適切に行われない場合に、付与事業者等の窓口対応の問題に転嫁した申出となることがあるが、本来の問題が適切に解決・処理されることが減少につながると考える。

一方、「1. 個人情報の利用目的の②目的外利用」、「8. 従業者・委託先の監督」は、前年度より件数・割合共に増加している。相談種別は相談申出内容を分類したものであり、付与事業者等への確認・調査の結果、申出の事実が確認できない状況もあるが、「1. 個人情報の利用目的の②目的外利用」については、実際に個人情報の目的外利用が確認された相談も多く、付与事業者においては個人情報取扱いの留意ポイントである。また、「8. 従業者・委託先の監督」については、採用業務に関する内容をSNSサイトに書き込みをした件に関し、多数の相談(指摘)があったことが増加の一因である。

「10. その他」は、付与事業者等のサービス・契約等の問題が最も多く、次いでインターネット上の問題(SNS や掲示板への書き込み等)に関する内容等である。

表4 相談種別

	相談種別	平成 22 年度		平成 23 年度		
		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	2	0.4	1	0.2
		②目的外利用	15	2.9	23	4.3
2	個人情報の取得	①不適正な取得	31	6.0	31	5.8
		②取得に際しての利用目的の通知等	6	1.2	1	0.2
3	情報内容の誤り	6	1.2	2	0.4	
4	個人情報の安全管理	①漏えい・紛失	106	20.5	104	19.5
		②その他 安全管理	57	11.0	54	10.1
5	個人情報の提供関連(同意のない提供)	23	4.4	25	4.6	
6	個人情報の開示等	開示・訂正、利用停止等	50	9.6	55	10.3
7	苦情等の窓口対応	68	13.1	57	10.7	
8	従業者・委託先の監督	10	1.9	24	4.5	
9	プライバシーマーク制度関係	92	17.8	100	18.7	
10	その他	52	10.0	57	10.7	
合計(*)		518	100.0	534	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。

相談種別ごとの主な相談事例は以下の通りである。

【1:取得に関する相談】

- ・ 派遣登録の手続きの際、登録カードの記入や免許証のコピーの提出を求められたが、事業者から個人情報の取扱いに関する説明はなかった。

【2:利用に関する相談】

- ・ 勤務シフト確認のために提供したメールアドレス宛に、シフト確認以外の連絡をしてきたことや、その件の問合せに対して、社員の私用携帯電話のメールで回答がきたことは問題ではないか。

【3:提供に関する相談】

- ・ 登録した人材紹介会社の担当コンサルタントが、私に無断で求人会社にエントリーした為に、その後、退職予定の会社と同グループの会社にエントリーができないという大きな支障が出た。また、そのことについて問合せをしているが、回答がない。

【4:適正管理に関する相談】

- ・ 店舗から本部に送信したはずの入会申込データが大量に消失したという事故が発生した。その件について、本社の個人情報相談窓口の原因や改善策について確認したが、明確な説明がなく、事業者の事後対応が十分ではないと思う。
- ・ 名前以外は全部他の人の情報が記載された源泉徴収票が送られて来た為、苦情を申し出たが、原因については特に説明もなかったことから、自分の情報も他の人の源泉徴収票に記載されているのではと不安になった。

【5:開示等に関する相談】

- ・ 約2年前に退職した会社のWebサイトの採用情報欄に、現在も従業員として紹介されていたため、氏名と写真の削除を求めたところ早急に削除する旨の回答があったが、その後1ヶ月経っても削除されない。

【6:窓口対応等に関する相談】

- ・ 個人情報の流出事故に関する質問に対し、的確な返信をしないことや、当該事故に関して消費者に真摯に情報提供をしない等、対応に問題がある。

【7:Pマーク制度に関する相談】

- ・ メール誤送信があったが、事業者から事故報告書が提出されているか確認したい。
- ・ マンションのポストに投函されたチラシにPマーク（ロゴ）が掲載されているが、プライバシーマーク制度のWebサイトで確認したところ、該当する登録番号がなく、Pマーク（ロゴ）の不正使用と思われる。

【8:その他の相談】

- ・ 検索エンジンで自分の名前の確認していたところ、プライバシーマーク付与事業者の運営するサイト内に、自分の名前を騙ってブログが作られていることが分かった。削除して欲しいがどうしたらよいか。

5. 解決状況

解決した相談の割合(98.4%)は、前年度(96.6%)より増加している。また、解決の処理状況(結果)としては、前年度より件数・割合共に減少しているものの、「事務局内調査等で解決」が最も多く(176件 45.5%)、次いで「自主交渉のアドバイスとしての指導・助言」(112件 28.9%)となっている。

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が、前年度より件数・割合共に増加している。これは「相談窓口」の対応を求めることが目的ではなく、申出を行う(情報提供を行う)ことが目的であったと推測する。

一方、未解決の相談の「解決不能」の1件は、相談者の主張に無理があり、付与事業者の個人情報取り扱いに問題が無い旨説明しても理解されない状況であり、最終的に「解決不能」とした。

また、「その他」の5件は、相談者に電子メールで回答したが受信拒否されたもの等である。

表5 解決状況

解決・未解決	処理状況(結果)	平成22年度		平成23年度	
		件数	割合(%)	件数	割合(%)
解決	事務局内調査等で解決	180	47.5	176	45.5
	自主交渉のアドバイスとしての指導・助言	120	31.7	112	28.9
	相談者への情報提供	50	13.2	63	16.3
	他機関を紹介	0	0.0	0	0.0
	処理不要	16	4.2	30	7.7
	小計	366	96.6	381	98.4
未解決	解決不能	4	1.0	1	0.3
その他		9	2.4	5	1.3
	合計	379	100.0	387	100.0