

平成20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 21 年 8 月 27 日

平成 20 年度中に、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個人情報保護苦情相談室で受付けた、個人情報に係る苦情・相談等の概要について公表する。

苦情・相談等の相談受付は合わせて 267 件で、平成 19 年度とほぼ同件数である。

相談方法は約 60%が電話による申出である。相談を業種別に見ると、情報サービス・調査業(24.8%)、人材サービス業(17.5%)に対するものが上位を占めている。また、相談内容は「個人情報の安全管理」が最も多く(27.8%)、次いで「個人情報の開示等」(14.4%)、「苦情等の窓口対応」(8.6%)となっている。

今回の公表では、相談種別ごとの事例紹介と消費者の信頼を得るために事業者が取るべき留意点についても言及しているので参考にいただきたい。

1. 相談受付件数

平成 20 年度の苦情・相談等の受付総件数 267 件は、前年度の 268 件とほぼ同件数となっているが、プライバシーマークの有効事業者(*)の増加状況(平成 19 年度末 9,332 社、平成 20 年度末 10,276 社)を考えると、プライバシーマーク付与事業者(以下「付与事業者」という)に対する個人情報の取扱いに関する相談等の申出比率は減少している。

(*) 有効事業者:付与事業者のうち、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. 相談受付方法・相談者の属性

電話による受付が前年度に比べて件数・比率ともに若干増加し 165 件(61.8%)、e メールによる受付が 100 件(37.5%)、郵便書簡による受付が 2 件となっている。また、男性からの相談受付 164 件(61.4%)、女性からの相談受付 89 件(33.3%)、不明 14 件(5.3%)であった。

3. 業種別相談受付件数

付与事業者が特定できた相談は 234 件であり、その相談の対象となった業種は「情報サービス・調査業」(24.8%)「人材サービス業」(17.5%)、「卸売・小売業」(9.5%)の順に多い(図表 1)。

業種別の特徴として、「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、「放送関係」では有線放送事業者、「通信関係」ではインターネット接続事業者に対する相談受付が多い。

また、インターネットに付随したサービス事業者、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回の相談受付の場合もある。

付与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。一方、消費者が直接かかわる状況にある「結婚情報サービス関係」は、業種別認定割合に比べて極

めて高い比率であり、また、「放送関係」、「通信関係」、マンション管理等の「不動産業」の比率も高くなっている。

図表1 苦情・相談受付件数の多い業種

業種	平成19年度			平成20年度		
	受付件数	割合(%)	認定割合(*1)(%)	受付件数	割合(%)	認定割合(*1)(%)
情報サービス・調査業	48	21.9	38.7	58	24.8	39.5
人材サービス業	59	27.0	17.5	41	17.5	18.2
卸売・小売業	21	9.6	4.4	22	9.5	7.1
金融関係	14	6.4	2.3	10	4.3	2.0
結婚情報サービス関係	11	5.0	0.9	12	5.1	0.9
通信関係	7	3.2	0.7	7	3.0	0.6
不動産業	7	3.2	1.3	16	6.8	1.4
旅行業	5	2.3	0.6	4	1.7	1.7
放送関係	11	5.0	0.9	8	3.4	0.8
その他	36	16.4	32.7	56	23.9	27.8
合計	219	100.0	100.0	234	100.0	100.0

(*1) 認定割合:各年度末の有効事業者に占める業種別割合を表す。

4. 相談種別

平成19年度と比べ、「苦情等の窓口対応」(3.7%→8.6%)と「従業者・委託先の監督」(0.3%→3.5%)が大幅に増加している。一方、「漏えい・紛失」(26.1%→19.5%)が大幅に減少し、「個人情報の提供関連(同意のない提供)」(10.4%→8.0%)も減少している。また、1件の相談について、複数の相談種別となるものが平成19年度より多くなっている。(1件当りの相談種別:1.1件→1.3件)(図表2)。

図表2 相談種別

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

(*1) 平成20年度「その他58件」の内容は、個人情報保護の相談窓口の照会、事業者との契約の問題、インターネット上のトラブル、内部告発、契約関係の問題、等である。

(*2) 1件の相談受付に複数の内容が含まれるため、相談受付件数より多い。

5. 解決状況

相談受付総件数 267 件のうち解決した件数は 254 件(95.1%)、未解決 5 件(1.9%)、その他が 8 件(3.1%)である(図表3)。なお、「処理不要」で解決とした 43 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ったが、以降何の連絡もない場合である。また、その他 8 件は、相談者に e メールで回答したが受信拒否をされたもの、情報提供・内部告発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。

図表3 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	
		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
	自主交渉のアドバイスとしての指導・助言	26	9.7	48	18.0
	相談者への情報提供	40	14.9	36	13.5
	他機関を紹介	5	1.9	2	0.7
	処理不要	45	16.8	43	16.1
	小計	255	95.1	254	95.1
未解決	解決不能	5	1.9	5	1.9
	相談打ち切り	0	0	0	0
その他		8	3.0	8	3.0
合計		268	100.0	267	100.0

6. 相談種別ごとの事例紹介

以下では、相談対応を行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: 13 件

- ① 学校の受付担当者が、(私の)個人情報を目的外に利用して私的な連絡をしてきた。
- ② 派遣会社の社員が、緊急連絡網に記載した携帯電話番号を目的外に利用して、派遣先社員に(私の)連絡先を教えた。
- ③ 付与事業者において、(私の)入社時の個人情報を無断で利用して信用調査を行ったが、これは個人情報の目的外利用である。

(2) 個人情報の取得: 24 件

- ① サービス内容の問合せを行うだけなのに、個人情報(氏名、勤務先、連絡先)を確認されたが、個人情報を伝える必要があるのか。
- ② 賃貸マンションの申込みの際に、個人情報の取扱いについての説明等がないまま、氏名、住所、生年月日、連絡先、年収、連帯保証人名等多くの個人情報を申込書に記入させられた。
- ③ メールマガジン登録サイトに、公式サイトとは別のサイトがあり登録するとメールマガジンが配信されるが、そのサイトには同意画面や個人情報保護方針は記載されていなかった。

(3) 個人情報の安全管理: 97 件

- ① グループ面接において、面接担当者が履歴書に記載した前職の会社名と退職理由を確認し、最後に携帯電話番号を大きな声で読み上げられた。
- ② 人材紹介会社に登録し、職務経歴書を e メールに添付して送ったところ、担当者がその e メールを第三者に誤送信した。事業者は事故報告の必要はないと主張された。
- ③ 通販会社から電話があり、未払いがあることが家族に知られてしまった。
- ④ 採用試験で不採用になり履歴書・職務経歴書の返却を求めたところ、間違えて他の応募者のものが送られてきた。

(4) 個人情報の提供関連(同意のない提供): 28 件

- ① 社員の事前同意を得ずに、「総合福祉団体定期保険」の加入契約をしたことは、個人情報が無断で保険会社に提供したことになるのではないか。
- ② 付与事業者の行動について指摘の e メールを出したところ、当該事業者ではない第三者の事業者から報告があっが、(私は)メールアドレスや指摘の内容が第三者に提供されることに同意はしていない。
- ③ 通信販売で申し込んだ商品の配送について、配送業者から指定した電話番号に連絡があったことから、家族に契約内容が知られてしまった。

(5) 個人情報の開示等: 50 件

- ① 勤務先に個人情報の開示請求をしたところ、開示対象個人情報ではないことを理由に開示を断られたが、納得できない。
- ② 勤務先での話合いの録音記録の削除を申し出たが、「削除は出来ない」と言われた。
- ③ 退職した会社に「離職票」等の交付を求めたところ、プライバシーマーク制度を理由に、個人情報の開示請求の書類の提出を求められた。
- ④ 結婚情報サービス事業者のアンケートに答えただけで入会はしないため、個人情報の削除を申し出たが勧誘のDMや電話が来る。削除に対応しない理由を知りたい。

(6) 苦情等の窓口対応: 30 件

- ① 個人情報の開示および、削除依頼等の手続きについて、e メールで事業者の個人情報の相談窓口質問をしたが、一向に回答がない。
- ② 派遣会社に登録の抹消を申し出たが抹消出来ないと言われたので、本社の個人情報の担当部署に連絡したところ、「本社にそのような申出をされても困る」と言われた。

(7) プライバシーマーク制度関係: 28 件

- ① 付与事業者ではない事業者の通信販売のサイトに、プライバシーマーク(ロゴ)が表示されているが、不正使用ではないか。
- ② 付与事業者のHPに、認定番号が確認できないほど小さいプライバシーマーク(ロゴ)が表示されているが、問題はないか。
- ③ 付与事業者が起こした、個人情報の取扱い上の事故について、委託元から詫言状がきたが、付与事業者はJIPDECに事故報告しているか確認したい。

7. 事業者における留意点等

(1) 付与事業者の個人情報の取扱いに係る事故等が、ニュースやインターネット等で報道されることが多くなり、当事者ではない消費者が当相談窓口に出すケースも多い。事業者においても、当事者からの問い合わせに対応することは当然であるが、当事者ではない消費者からの問い合わせについても、付与事業者という立場での対応を行うことが重要である。

(2) 個人情報の安全管理についての相談受付 97 件(27.8%)のうち漏えい・紛失に関する相談受付が 68 件と多いが、平成 19 年度に比べその割合は減少(26.1%→19.5%)している。このことは、付与事業者において、個人情報の漏えい等に対する安全管理措置が徹底されてきていると考えられる。

しかしながら、事業者における初歩的ミス(eメールの添付ミス、送付書類における封入ミス等)や、社内の個人情報の安易な取扱いについての問題もまだまだ多い状況にある。このような問題は申し出を受けた際の第一次対応が重要であり、また、再発を繰り返さないために、タイムリーに社内情報共有し、教育を行うことが必要である。

- (3)漏えい・紛失に関する相談は、従業員の採用業務において、不採用者の応募時の個人情報記載書類(履歴書、職務経歴書等)の返却についての相談受付が目立っている。このような相談に至った原因は、応募書類の返却については、事業者の規程に基づく運用が行なわれているが、書類送付の確認が出来ない方法での返却や、社内での個人情報の授受記録が取られていないこと等であり、「不採用者」に返却を行う場合のリスク認識が不十分であったと思われる。また、漏えい・紛失に関する相談は人材派遣・紹介業務を行う事業者についても同様の申し出があり、雇用が成立しない場合の個人情報の授受に関してもリスクを再認識し、適正な安全対策を講ずる必要がある。
- (4) 個人情報の開示等に関する相談は、相談者の要求に対し、事業者が応じてくれないとの内容が多い。相談者の要求は、個人情報の削除、消去、利用停止等の文言にて行われるが、事業者において相談者の申出主旨を十分に理解した上での対応が行なわれず、また、要求に応じない場合に、適切な説明が行なわれていないことが原因で、苦情につながるケースが多い。事業者においては相談者の立場に立った対応を行うことが重要である。
- (5) 個人情報の開示等に関する相談においては、「本人確認」の際に求められる手続きに関する内容も多い。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、この点についても、付与事業者は相談者の意向を十分確認した上で、「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。
- (6) 相談窓口への申出は、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、付与事業者を退職した従業員、付与事業者の従業員等)からの申し出も多い(内部告発・情報提供など)。平成 20 年度においては、特に下半期より雇用関係が背景にある相談や、情報提供等が目立っている。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ことが多く、苦情の解決を難しくしている事例も見られる。従業員からの個人情報の取扱いに関して、相談者への対応が適切に行われない場合に、「内部告発」や、「情報提供」の形での申出となるケースが多い。付与事業者においては、従業員からの申出に対しても慎重に対応を行うことが必要である。
- (7) 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し出を受けて、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ことが重要である。

以上