



2019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

認定個人情報保護団体事務局

2020年8月28日

JIPDECプライバシーマーク推進センターの「消費者向け相談窓口」及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」が、2019年度に受け付けた事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談等の傾向や事例を取りまとめましたので、ご活用ください。

2019年度の相談受付件数

相談受付件数は354件で前年度(357件)とほぼ同数でした。この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は284件でした。

2019年度の相談概要

1. 付与事業者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」(34.2%)、「情報サービス・調査業」(32.4%)の2業種で、全体の3分の2を占めていました。
2. 相談種別の割合で見ると、「個人情報の安全管理関連」(28.8%)、「個人情報の開示等関連(開示・訂正、利用停止等)」(17.1%)の順で多く、前年度と比較すると、「個人情報の開示等関連(開示・訂正、利用停止等)」(2018年度54件、2019年度69件)、「個人情報の提供関連(同意のない提供等)」(2018年度29件、2019年度39件)の件数が増加しています。
3. 解決した相談受付は相談受付件数の97.5%で、前年度(95.8%)よりわずかに上昇しています。件数について見ると、このうち「情報提供」と「アドバイス」により解決した件数が増加しています(2018年度213件、2019年度252件)。

- **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の「消費者向け相談窓口」及び認定個人情報保護団体の「個人情報保護苦情相談室」の総称
相談	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します。

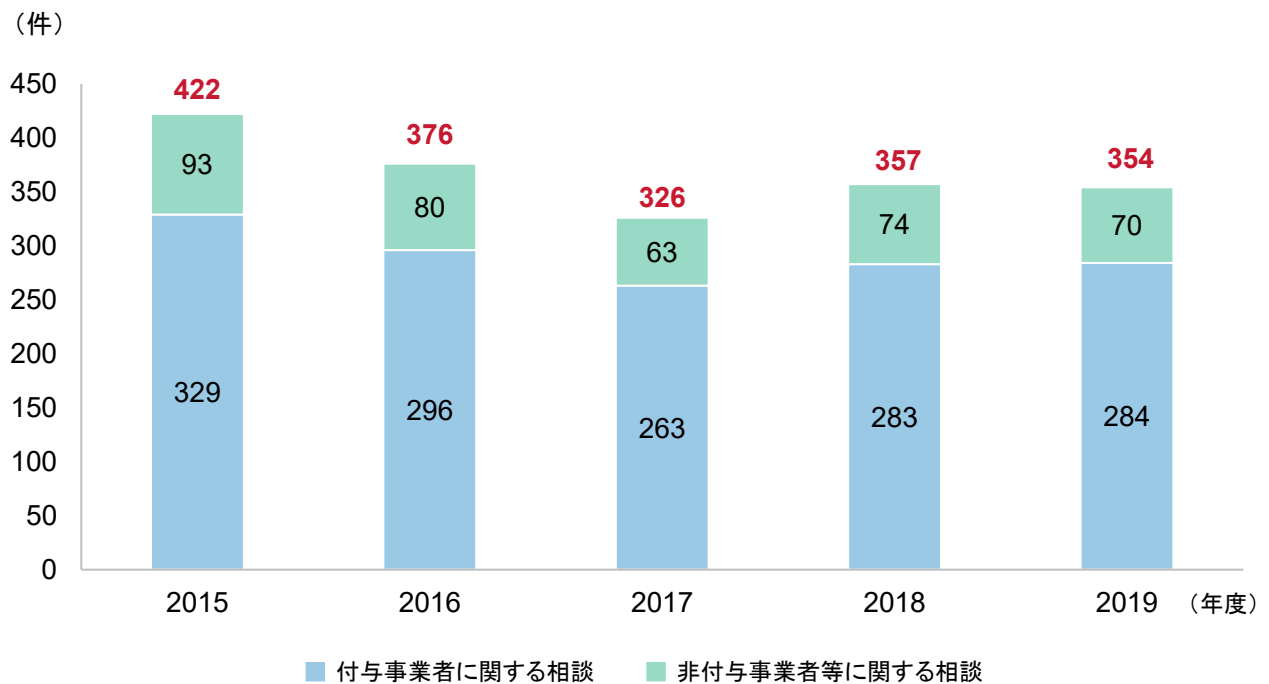
本編

1. 相談受付件数の推移

2019年度の相談受付件数は354件で前年度(357件)とほぼ同数でした。

このうち、付与事業者に関する相談受付件数は284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

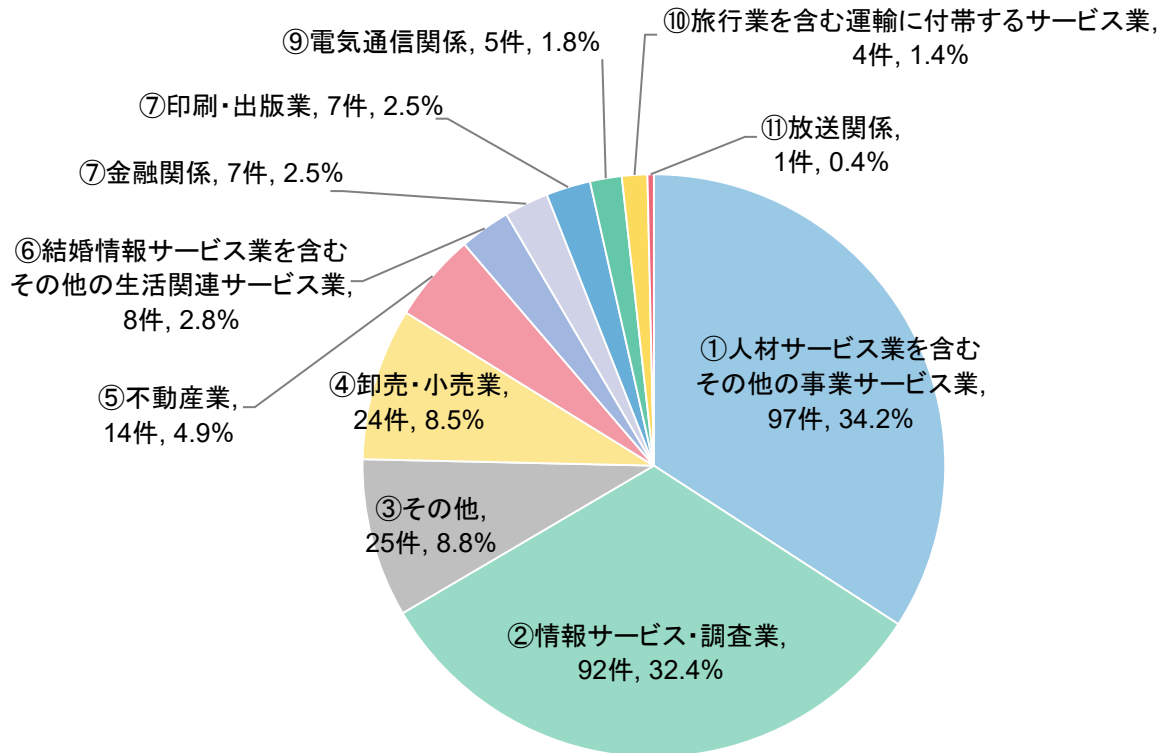


2. 業種別

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284件の業種別相談受付割合を見ると、「①人材サービス業を含むその他の事業サービス業」が34.2%と最も多く、次に「②情報サービス・調査業」(32.4%)が多くなっていました。

傾向として有効付与事業者数全体に占める割合が大きい業種ほど、相談受付割合が多くなっています。

図表 2: 2019年度における相談受付件数の業種別割合(付与事業者)



注: グラフの表示を煩雑化させないため、[データ編]「3. 業種別相談受付の状況」の「業種」の名称を一部簡略化しました。また、どの業種の付与事業者に関する相談が多いかを分かりやすく示すため、表記順は割合の順としました。

図表 3: 相談受付件数の業種別割合(付与事業者)と付与事業者の業種別割合の比較

業種	2018年度			2019年度		
	相談受付 件数(件)	相談受付 件数の割合 (%)	付与事業者 の割合 (%)	相談受付 件数(件)	相談受付 件数の割合 (%)	付与事業者 の割合 (%)
情報サービス・調査業	83	29.3	40.7	92	32.4	40.9
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	86	30.4	20.0	97	34.2	20.4
卸売・小売業	27	9.5	5.5	24	8.5	5.5
電気通信関係	6	2.1	0.5	5	1.8	0.5
不動産管理業等を含む 不動産業	20	7.1	1.5	14	4.9	1.5
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	8	2.8	0.9	8	2.8	0.9
金融関係	11	3.9	1.7	7	2.5	1.6
旅行業を含む運輸に 附帯するサービス業	5	1.8	1.8	4	1.4	1.8
放送関係	1	0.4	0.4	1	0.4	0.3
印刷・出版業	4	1.4	7.7	7	2.5	7.5
その他	32	11.3	19.3	25	8.8	19.1
合計	283	100.0	100.0	284	100.0	100.0

注: 1.「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。
2.「付与事業者の割合」は各年度末の各業種の付与事業者数を付与事業者数全体で割った値です。

3. 相談種別

相談種別における相談受付割合を見ると、「①個人情報の安全管理関連」が28.8%と最も多く、「②個人情報の開示等関連(開示・訂正、利用停止等)」(17.1%)が2番目に多くなっていました。

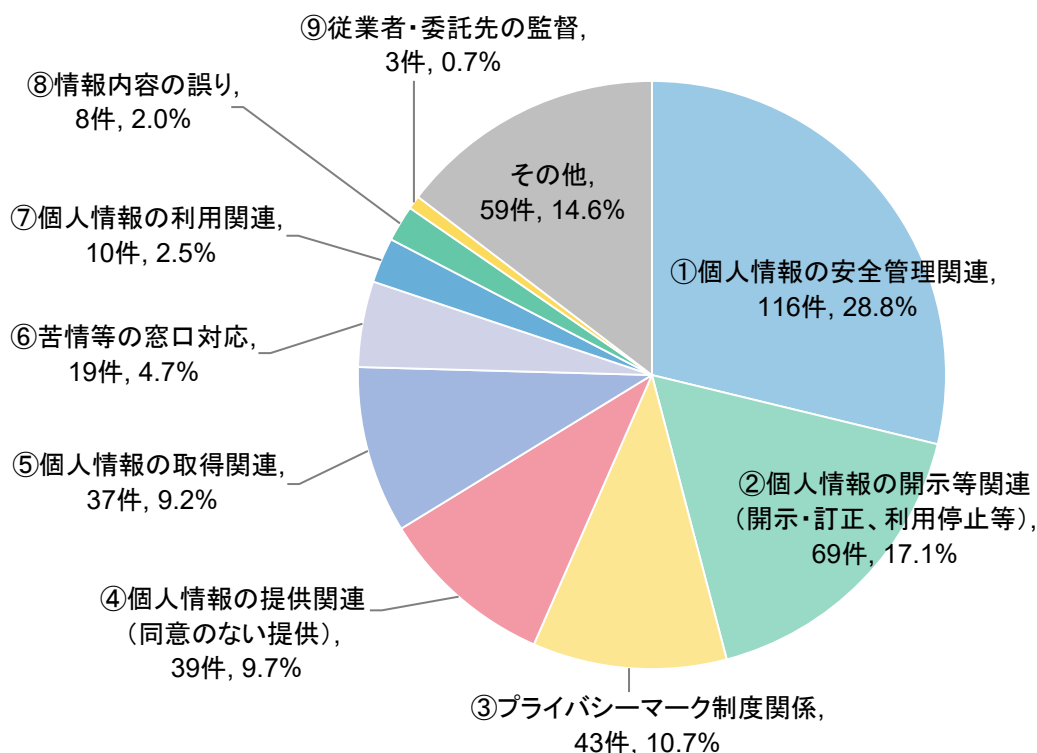
受付件数について前年度と比較すると、「②個人情報の開示等関連(開示・訂正、利用停止等)」(2018年度54件、2019年度69件)と「⑤個人情報の提供関連(同意のない提供)」(2018年度29件、2019年度39件)が増加しました。

「②個人情報の開示等関連(開示・訂正、利用停止等)」では、事業者に個人情報の消去を求めたにもかかわらず、その後も利用が続いていることへの苦情などが例年同様、目立っていました。

また「④個人情報の提供関連(同意のない提供)」では、本人が他社に提供されないと考えていた個人情報の項目が提供されていた、あるいは本人が想定していない提供先に提供されていたとの苦情などが見受けられました。

相談種別は、相談者の申出主旨に合わせて分類しています。具体的な相談事例は次ページの図表5をご参照ください。

図表 4: 2019年度における相談受付内容の割合



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。

また、どの相談種別の相談が多いかを分かりやすく表示するため、表記順は「その他」を除き、割合の順としました。

さらに、構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)としました。

図表 5: 2019年度における相談受付内容の例

No	相談種別	相談事例
1	個人情報の利用関連	<ul style="list-style-type: none"> 一括見積サイトを利用したら、その後、見積を依頼したサービスとは別種のサービスの案内メールが届いた。個人情報の目的外利用に当たらないか。 勤務先に緊急連絡先として知人の電話番号を登録していたところ、緊急性のない内容の電話が知人にかかってきた。
2	個人情報の取得関連	<ul style="list-style-type: none"> Web上で会員登録する際に、個人情報の利用目的等の記載が見当たらなかった。利用規約で確認しようとしたが、こちらもページの隅にリンク先が掲載されていただけで、見つけにくかった。 求職サイトに紹介されていた仕事の内容等について問合せをしたところ、求職者として会員登録されてしまった。
3	情報内容の誤り	<ul style="list-style-type: none"> 新住所と結婚後の姓を届け出ていたが、旧住所宛に新姓を記した封筒が送られていた。旧住所の人に結婚のことが漏れいしたのではと不安である。
4	個人情報の安全管理措置関連	<ul style="list-style-type: none"> 担当者が登録スタッフ宛にメール送信をする際に、BCCとCCの扱いを間違えていたために、CCに入っていた私のメールアドレスが他のスタッフに漏れいしてしまった。 私が勤めている会社では、社内のチャットサービスを利用して顧客情報をやり取りしているが、セキュリティ上の問題はないのだろうか。 説明会の受付に参加者の氏名・年齢が記載されているリストが置かれていた。担当者は受付におらず、立ち寄った人がリストを見られる状態になっていた。
5	個人情報の提供関連	<ul style="list-style-type: none"> 勤務先に届いた転職紹介会社の営業メールに、当該社に登録していた私の経歴等が詳しく記載されていた。上司に私のことだと気づかれてしまった。 勤務先が私の顔写真を勝手に自社のサイトに載せている。
6	個人情報の開示等関連	<ul style="list-style-type: none"> サービスの解約と同時に個人情報を消去するよう要求したが、できないと言われた。消費者の要請に応じて消去すべきものではないのか。 元勤務先に対し、私に関するすべての個人情報の開示を申し出たが、開示漏れが発生していた。開示すべき個人情報を把握できていないのではないのか。 登録していた派遣会社から、個人情報の消去完了の書面を受け取っていたが、その後、新たな連絡が届いた。
7	苦情等の窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の利用目的等を質問するために会社に電話をしたが、登録情報の修正を担当する部署につなげられてしまい、話が通じなかった。 以前利用した会社から不審なメールが送られてきたので問合せたが、当社とは無関係との説明を受けた。その後、会社からのメールアドレス等の漏れいが原因で不審なメールが届くようになったことが分かった。漏れいを隠れいするつもりだったのではないのか。
8	従業者・委託先の監督	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護教育の内容が簡単すぎて、意味があるようには思えない。
9	プライバシーマーク制度関係	<ul style="list-style-type: none"> 1件の漏れいであってもプライバシーマーク制度における事故報告の対象になるはずだが、私の個人情報漏れい事故の報告は提出されているか。 プライバシーマークのロゴを勝手に使用している会社がある。
10	その他	<ul style="list-style-type: none"> 不採用となった会社に履歴書の返却を求めたところ「返却しないルールになっている」と言われてしまった。納得できない。 勤務先から、社内コミュニケーションを円滑にするためという理由でシステムのアイコンに自分の顔画像を登録するように言われたが、断りたい。 健康診断の際に病院から個人情報の取扱いに同意を求められたが、説明内容が難解で理解できなかった。用紙に署名してしまったが大丈夫だろうか。 退職した会社から入館用のセキュリティカードを普通郵便で送り返すように言われたが、付与事業者として問題のない対応なのか。

4. 解決状況

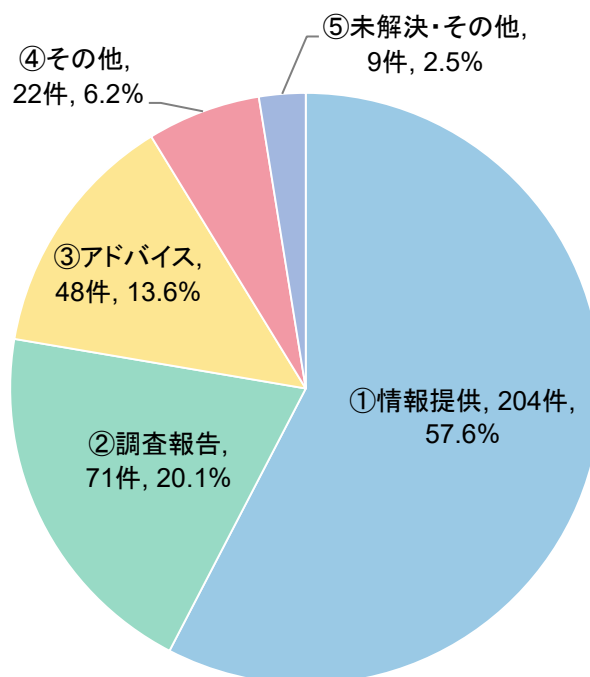
受け付けた相談の中で解決したものは97.5%となり、ほとんどの相談が解決されました。

解決方法の内訳を見ると、「①情報提供」(57.6%)、「②調査報告」(20.1%)、「③アドバイス」(13.6%)の順で割合が多くなっていました。

「⑤未解決・その他」(2.5%)の多くは、相談者の連絡先が不明であるため、相談者に連絡がつかない状況のものでした。

前年度と比較すると、JIPDECより事業者に状況確認等を行って相談者への調査報告を行う件数が減り、相談者への説明により対応を終了した「①情報提供」と「③アドバイス」を合計した件数が大きく上昇しています(2018年度213件、2019年度252件)。これは相談者に個人情報の取扱いに係るJIS Q 15001上の考え方などを丁寧に説明(情報提供)するとともに自身での事業者への問合せを勧めたこと、あるいは事業者への自主交渉のアドバイスを行ったことなどにより、自身で苦情や疑問を解決するに至った影響ではないかと考えております。

図表 6: 2019年度における相談の解決状況



注: [データ編]「5. 相談の解決状況」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2019年度における割合の順としました。

- ①情報提供 : 「解決(相談者への情報提供)」
- ②調査報告 : 「解決(事業者に対する調査結果等の報告)」
- ③アドバイス : 「解決(事業者との自主交渉のアドバイスとして指導・助言)」
- ④その他 : 「解決(他機関を紹介)」、「解決(処理不要(一次対応済))」
- ⑤未解決・その他 : 「未解決」、「その他」

5. 相談事例から見る消費者対応のポイント

相談の中には、事業者の担当者や問合せ窓口での対応に満足いかなかったことにより、苦情に発展し、JIPDECへの相談に至ったケースが見受けられます。以下の事例から、相談者の求めている点をご理解いただき、今後の消費者対応に活かしていただければ幸いです。

● 事例1: 個人情報の消去要請への対応

サービスの解約と同時に個人情報を消去するよう要求したが、できないと言われた。消費者の要請に応じて消去すべきものではないのか。

【対応のポイント】

「漏えいが不安なので、私の個人情報の消去を求めたい」といった主旨の相談が増えています。プライバシーマーク付与事業者は、本人からの個人情報の消去の要請に原則応じる必要があります。しかし、従業員の給与台帳や契約の記録など法令等によって一定期間保管を義務づけられている個人情報があります。また、消去してしまうと事業運営に多大な支障が生じる場合もあります。そのような場合には、消去できない理由も併せて説明することが求められます。

ご本人の要請に応じられない旨の説明は相手に伝わりにくいことがあるので、説明内容や説明方法を整理しておかれてはいかがでしょうか。

● 事例2: 事故発生時の対応

以前 利用した会社から不審なメールが送られてきたので問合せたが、当社とは無関係との説明を受けた。その後、会社からのメールアドレス等の漏えいが原因で不審なメールが届くようになったことが分かった。漏えいを隠ぺいするつもりだったのではないのか。

【対応のポイント】

相談者が事業者へ事故に関する問合せをした際に、十分な説明を受けられなかったことでさらに不信感をいだいてしまったケースがありました。また、自社の個人情報の取扱いに問題がなかった場合でも、消費者への説明不足等により勘違いを招いてしまうケースも見受けられました。

特に事故発生時は落ち着いた対応が難しい場合がありますので、対象者への説明内容も含め、具体的な対応手順をあらかじめ検討されてみてはいかがでしょうか。

● 事例3: 事故報告の対応

1件の漏えいであってもプライバシーマーク制度における事故報告の対象になるはずだが、私の個人情報漏えい事故の報告は提出されているか。

【対応のポイント】

プライバシーマーク付与事業者の増加に伴い、プライバシーマーク制度の仕組みを知る消費者・事業者等も多くなっていると思われ、事故報告の状況に関する問合せを受けることが多くなっています。

事故が発生した場合には、消費者への信頼性の観点からも速やかに審査機関にご報告ください。事故発生のご報告があった場合には、「既に事故の報告があったこと、再発防止策を含めた事故報告書が提出されること」等を相談者にお伝えしています。

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)
2015年度	422	329	93	14,755
2016年度	376	296	80	15,297
2017年度	326	263	63	15,788
2018年度	357	283	74	16,275
2019年度	354	284	70	16,477

注：「有効付与事業者数」とは、各年度末が有効期間内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
		消費者 向け 相談 窓口等	認定個人 情報保護 団体	他部署 経由	小計					
2015年度	受付件数	111	175	4	290	121	8	0	3	422
	割合(%)	26.3	41.5	0.9	68.7	28.7	1.9	0.0	0.7	100.0
2016年度	受付件数	82	179	6	267	103	4	0	2	376
	割合(%)	21.8	47.6	1.6	71.0	27.4	1.1	0.0	0.5	100.0
2017年度	受付件数	74	170	2	246	73	3	1	3	326
	割合(%)	22.7	52.1	0.6	75.5	22.4	0.9	0.3	0.9	100.0
2018年度	受付件数	61	168	2	231	111	6	4	5	357
	割合(%)	17.1	47.1	0.6	64.7	31.1	1.7	1.1	1.4	100.0
2019年度	受付件数	63	169	5	237	111	5	0	1	354
	割合(%)	17.8	47.7	1.4	66.9	31.4	1.4	0.0	0.3	100.0

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	2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019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	97	29.5	84	28.4	77	29.3	83	29.3	92	32.4
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	89	27.1	82	27.7	71	27.0	86	30.4	97	34.2
卸売・小売業	31	9.4	32	10.8	26	9.9	27	9.5	24	8.5
電気通信関係	7	2.1	5	1.7	8	3.0	6	2.1	5	1.8
不動産管理業等を含む 不動産業	21	6.4	10	3.4	27	10.3	20	7.1	14	4.9
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	4.3	12	4.1	7	2.7	8	2.8	8	2.8
金融関係	19	5.8	19	6.4	7	2.7	11	3.9	7	2.5
旅行業を含む運輸に 附帯するサービス業	10	3.0	15	5.1	3	1.1	5	1.8	4	1.4
放送関係	5	1.5	0	0.0	1	0.4	1	0.4	1	0.4
印刷・出版業	5	1.5	12	4.1	7	2.7	4	1.4	7	2.5
その他	31	9.4	25	8.4	29	11.0	32	11.3	25	8.8
合計	329	100.0	296	100.0	263	100.0	283	100.0	284	100.0

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			2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019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 特定漏れ	1	0.2	2	0.4	1	0.3	4	1.0	0	0.0
		②目的外利用	20	3.8	12	2.6	12	3.3	11	2.6	10	2.5
		小計	21	4.0	14	3.0	13	3.6	15	3.6	10	2.5
2	個人情報の 取得関連	①不適正な取得	23	4.4	18	3.8	10	2.7	26	6.2	33	8.2
		②利用目的の 通知等	7	1.3	9	1.9	5	1.4	15	3.6	4	1.0
		小計	30	5.7	27	5.7	15	4.1	41	9.8	37	9.2
3	情報内容の誤り		7	1.3	4	0.9	3	0.8	4	1.0	8	2.0
4	個人情報の 安全管理 関連	①漏えい・紛失	95	18.1	89	18.9	78	21.3	101	24.2	85	21.1
		②その他安全管理 関連	45	8.6	45	9.6	37	10.1	32	7.7	31	7.7
		小計	140	26.6	134	28.5	115	31.4	133	31.9	116	28.8
5	個人情報の提供関連 (同意のない提供等)		37	7.0	24	5.1	26	7.1	29	7.0	39	9.7
6	個人情報の開示等関連 (開示・訂正、利用停止等)		96	18.3	78	16.6	67	18.3	54	12.9	69	17.1
7	苦情等の窓口対応		54	10.3	47	10.0	34	9.3	27	6.5	19	4.7
8	従業者・委託先等の監督		5	1.0	5	1.1	4	1.1	2	0.5	3	0.7
9	プライバシーマーク制度関係 (プライバシーマークの不正使用等)		67	12.7	71	15.1	35	9.6	53	12.7	43	10.7
10	その他		69	13.1	66	14.0	54	14.8	59	14.1	59	14.6
合計			526	100.0	470	100.0	366	100.0	417	100.0	403	100.0

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）。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。

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。

5. 相談の解決状況

消費者からの相談の解決状況は、以下の通りです。

処理状況(結果)		解決						未解決	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	処理不要(一次対応済)	小計			
2015年度	件数	167	108	114	0	22	411	0	11	422
	割合(%)	39.6	25.6	27.0	0.0	5.2	97.4	0.0	2.6	100.0
2016年度	件数	127	86	132	3	11	359	1	16	376
	割合(%)	33.8	22.9	35.1	0.8	2.9	95.5	0.3	4.3	100.0
2017年度	件数	94	82	128	0	13	317	2	7	326
	割合(%)	28.8	25.2	39.3	0.0	4.0	97.2	0.6	2.1	100.0
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	100.0
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	100.0

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(%)	割合2(%)	件数	割合2(%)	件数	割合2(%)
2015年度	422	285	67.5	138	32.7	100.0	94	68.1	44	31.9
2016年度	376	269	71.5	108	28.7	100.0	59	54.6	49	45.4
2017年度	326	245	75.2	81	24.8	100.0	37	45.7	44	54.3
2018年度	357	250	70.0	107	30.0	100.0	64	59.8	43	40.2
2019年度	354	289	81.6	65	18.4	100.0	44	67.7	21	32.3

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。

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。

3.1件の相談案件に関し、複数(2件)の確認・調査を実施した相談事案が、2015年度、2016年度ともに1事案ずつあったため、「確認・調査なし」と「確認・調査あり」の合計が「相談受付件数」より1件多くなっています。このため、それぞれの割合の合計は100.0%に合いません。

以上