



2023年度

消費者相談受付対応概要

～窓口寄せられた苦情の傾向と対応のポイント～

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

2024年8月26日

JIPDEC プライバシーマーク推進センター及び認定個人情報保護団体の相談窓口が、2023年度に受け付けた事業者の個人情報の取扱いに関する消費者の苦情・相談等の傾向や事例を取りまとめました。個人情報保護マネジメントシステムの改善の一助になれば幸いです。

2023年度の相談受付件数

当協会の相談窓口が受け付けた個人情報の取扱いに関する相談の件数は220件で、前年度(294件)と比較し74件(25%)減少しました。

2023年度の相談概要

1. 付与事業者の個人情報の取扱いに関する相談受付割合を業種別に見ると、「情報サービス・調査業」28.8%(57件)、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」24.7%(49件)の2業種の割合が大きく、全体の半数以上を占めています。前年度と比べると、受付割合は、「情報サービス・調査業」が29%から28.8%と横ばい、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」が41.6%から24.7%に減少しています。

相談種別の割合で見ると、「個人情報の安全管理関連(漏えい・紛失・管理不備等)」、「個人情報の開示等関連(開示・利用停止・消去等)」の順で多く、前年度と比較しても、「個人情報の安全管理関連」は35.1%から35.4%、「個人情報の開示等関連(開示・利用停止・消去等)」は15.2%から15.9%と、順位・割合ともに大きな変化はありません

2. 受付した相談受付件数220件のうち、対象となる事業者に状況を確認した件数は、91件から65件と、26件減少(28.5%減)しました。

- **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及びJIPDEC認定個人情報保護団体の相談窓口の総称
相談	付与事業者及び非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するため、厳密には合計値が100%と一致しない場合があります。

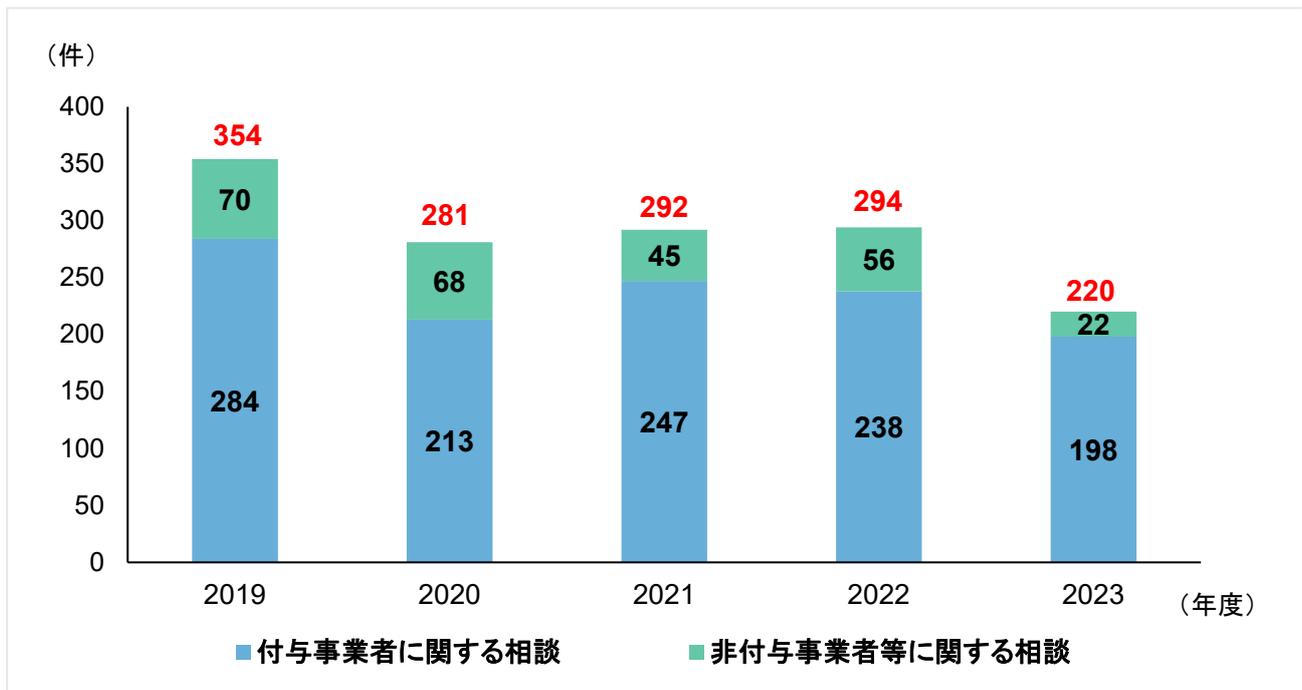
本編

1. 相談受付件数の推移

2023年度の相談受付件数は220件で前年度(294件)から74件(25%)減少しました。

220件のうち、付与事業者に関する相談受付件数は198件でした。「非付与事業者等に関する相談」には、非付与事業者である偽ECサイト等によるプライバシーマークの不正使用が含まれています。

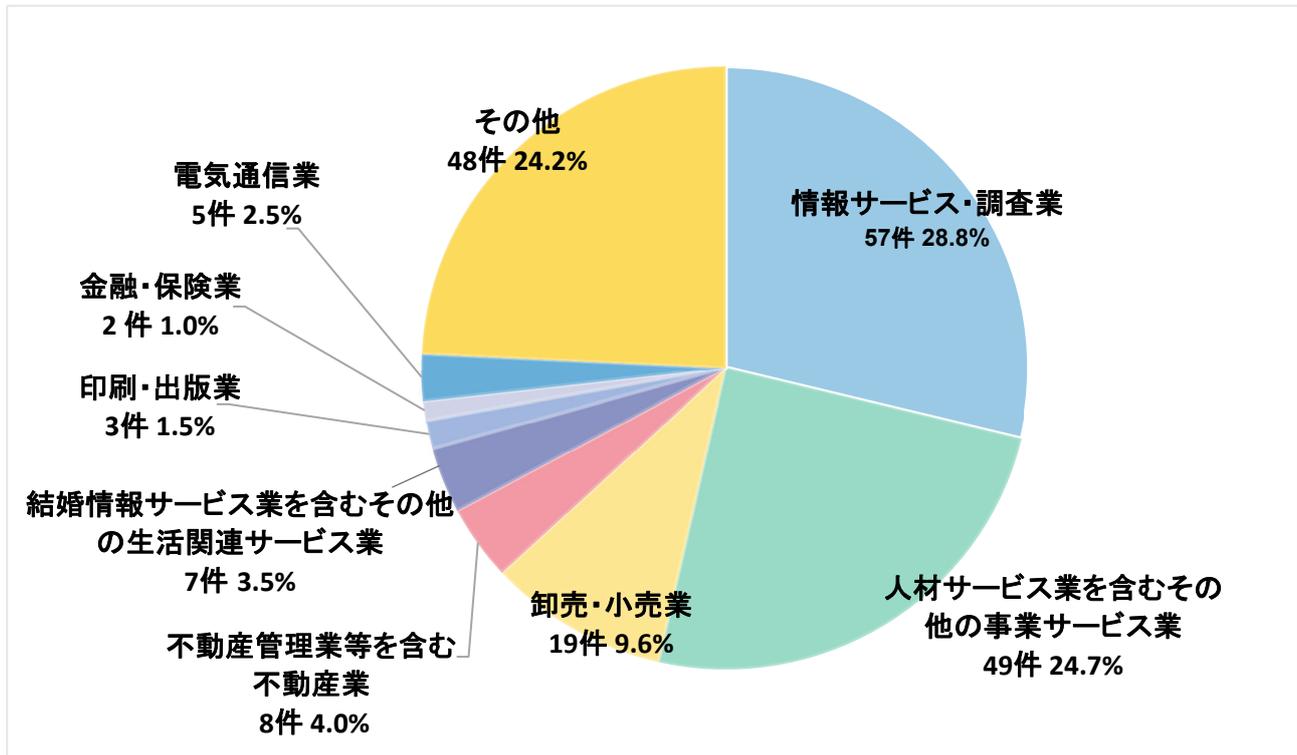
図表1: 相談受付件数の推移



2. 業種別

付与事業者に関する相談受付件数198件の業種別相談受付割合を見ると、「情報サービス・調査業」が28.8% (57件)と最も多く、次に「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」が24.7% (49件)と多くなりました。「卸売・小売業」9.6% (19件)、「不動産管理業等を含む不動産業」が4.0% (8件)と続きますが、これらの4業種に関する相談が多い状況は過去5年間変わっていません。なお、「その他」には、事業者名の申出がなかったもの(30件)が含まれています。

図表2： 2023年度における相談受付件数の業種別割合(付与事業者)



注:「その他」には、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、保険衛生・医療業、教育等の業種、および、事業者名が明らかになっていない付与事業者(30件)が含まれます。

3. 相談種別

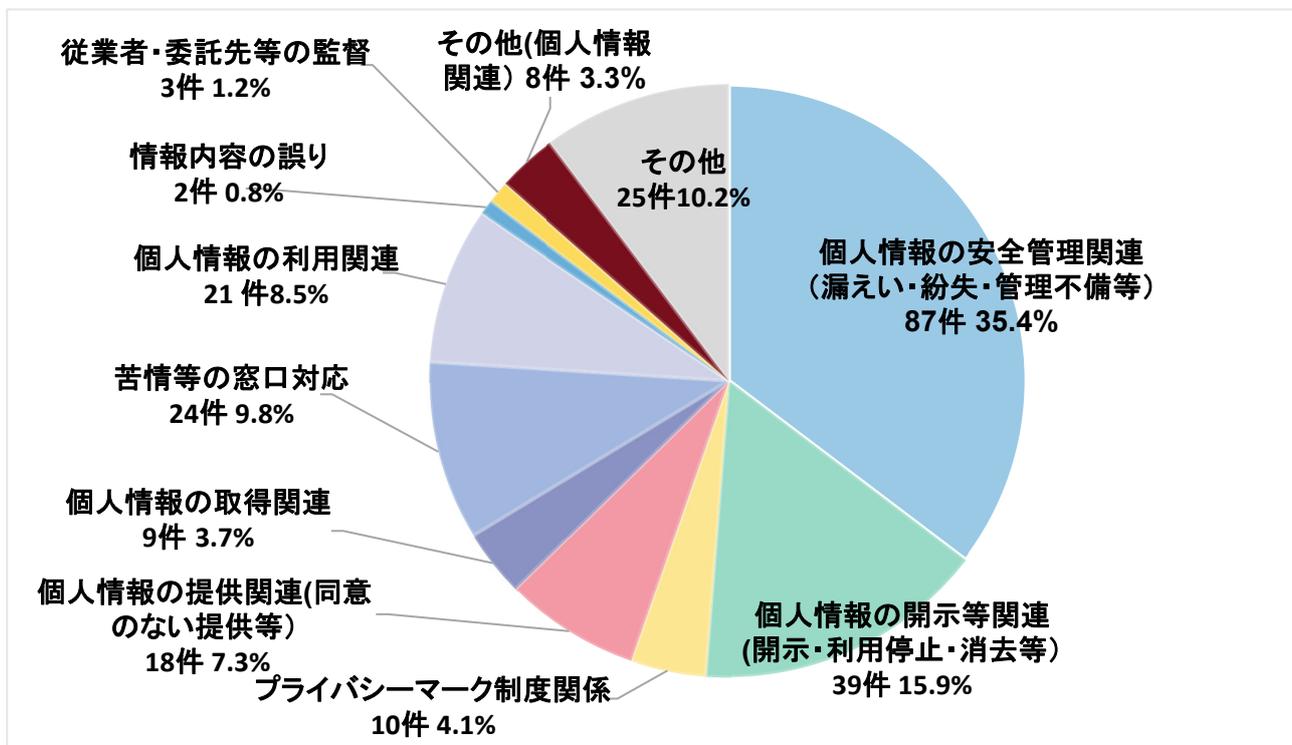
相談種別は、相談者の申出内容を基に分類しています。相談種別の例は次ページの図表5をご参照ください。

相談種別の割合を見ると、例年同様、漏えい・紛失、及び、個人情報の安全管理措置の不備を原因とする「個人情報の安全管理関連」が35.4% (87件)と最も多く、開示・利用停止・消去等に関する「個人情報の開示等関連」15.9% (39件)が2番目に多い状況です。

「プライバシーマーク制度関係」は、制度・審査に関する質問、Pマークロゴの不正使用、登録番号の間違い等をまとめています。

「その他」は、相談者が個人情報の取扱いの問題であると主張されたものの、事業者のPMSに関連しない相談をまとめています。

図表3：2023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。

「個人情報の安全管理関連」は、①漏えい・紛失「②その他安全管理(「個人情報が適切に管理されていない」「事業者のルール通りに管理されていない」等)の管理不備に起因する安全管理措置関連の相談の合計です。

「個人情報の取得関連」は、「①不適正な取得」「②利用目的の通知等」「③要配慮個人情報」に関する相談の合計です。

「その他(個人情報関連)」は、教育の内容、監査の実施、緊急事態への対応等、事業者のPMS関連の申出で区分できないものをまとめています。

「個人情報の利用関連」は、「①利用目的の特定関連」「②目的外利用」に関する相談の合計です。

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件としてカウントする)としました。

図表5： 相談種別の例

No	相談種別	相談例
1	個人情報の利用関連	<ul style="list-style-type: none"> ● 仕事の関係で取引先と名刺のやり取りをしたら、その取引先内の面識のない担当者から、仕事に全く関係のないセミナーの勧誘メールが届いた。 ● レジャー関連の予約サイトに登録したのに、レジャーに無関係な化粧品等の売り込みの電話がかかってきた。利用目的にそんなことは書かれていない。
2	個人情報の取得関連	<ul style="list-style-type: none"> ● 採用面接に行った際、個人情報の同意書が存在せず、面接担当者に確認したところ、同意書が必要であるとの認識がなかった。
3	情報内容の誤り	<ul style="list-style-type: none"> ● 派遣会社のデータベースに私の職務経歴が誤って登録されていた。
4	個人情報の安全管理関連	<ul style="list-style-type: none"> ● 会員登録した会社に不正アクセスがあり、私の個人情報が漏えいしたとの連絡があった。 ● 事業者に提出した私の履歴書の返却を求めたところ、紛失していたことが判明した。
5	個人情報の提供関連	<ul style="list-style-type: none"> ● 採用面接で不採用になった会社の子会社から、面接の勧誘メールが来たが、子会社に個人情報を提供することに同意していない。 ● 会社が無断で、社員の画像を自社のSNSに投稿した。
6	個人情報の開示等関連	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人情報の消去を申し出て対応が終了したにもかかわらず、事業者からのメールが止まらない。 ● 開示請求を申し出たが、応じられないというばかりで、応じられない理由を説明してくれない。
7	苦情等の窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業者の個人情報の取扱いについて問題があるので、個人情報の相談窓口でメールで申し出たが、2週間たっても返事がない。 ● 事業者の個人情報保護方針について相談窓口で電話で問合せをしたが、誤った説明をされた。
8	その他(個人情報関連)	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業者の「個人情報の取扱いについて」の利用目的に同意できないので、会員登録できず、サービスが受けられなくて困っている。
9	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 退職した会社の元上司が、私の退職理由を捏造して誹謗中傷していたことが分かった。 ● 飲食店を紹介する情報サイトに、私の店の誤った情報が勝手に掲載されており、困っている。

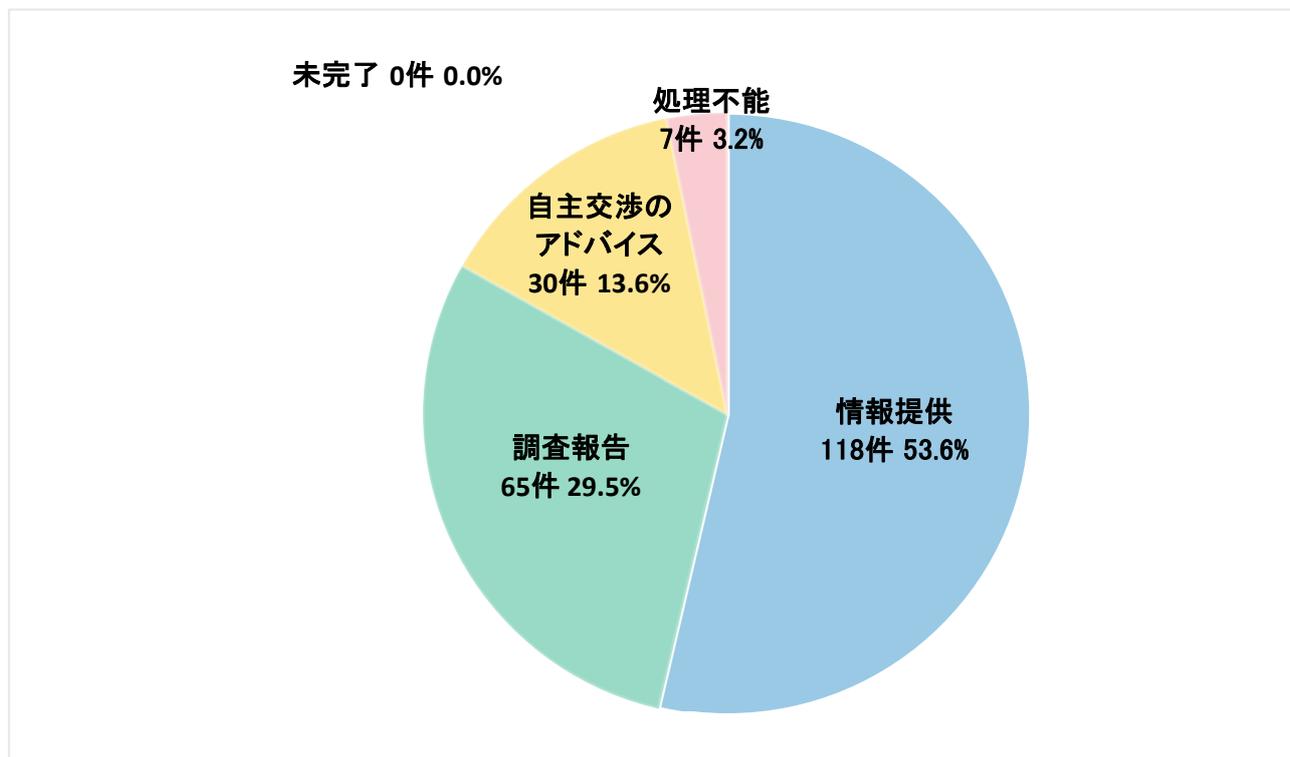
4. 相談対応の状況

相談窓口では、消費者から相談があった場合、事業者への自主交渉のアドバイスや、個人情報に関する情報提供を行います。相談窓口が、状況確認の調査が必要と判断した場合には、事業者に調査報告を求め、結果を相談者に報告します。調査の結果、事業者の個人情報の取扱いに問題があった場合には、事業者に再発防止を求めています。

2023年度に受け付けた相談件数220件のうち、「情報提供」53.6%(118件)、「調査報告」29.5%(65件)、「自主交渉のアドバイス」13.6%(30件)の順で割合が多くなっていました。

前年度と比較して、相談件数は74件減少しましたが、相談者への情報提供、及び、調査報告を行った件数の割合に大きな変化はありませんでした。

図表6:2023年度における相談の対応状況



注：[データ編]「5. 相談の対応状況」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2023年度における割合の順としました。

- 情報提供 : 「完了(相談者への情報提供)」
- 調査報告 : 「完了(事業者に対する調査結果等の報告)」
- 自主交渉のアドバイス : 「完了(事業者との自主交渉のアドバイスとして指導・助言)」
- 処理不能 : 「完了(処理不能)」
- 未完了 : 「未完了」、「その他」

5. 相談事例から見るPMS構築等へのアドバイス

相談事例1:就職にまつわる履歴書等の取り扱いに関する苦情

● 転職サービスに登録して、マイページに履歴書をアップロードした。後日、履歴書をダウンロードしたところ、保有している資格の名称が改ざんされていた。人生を左右するような採用選考の場に、誤った情報でエントリーされたことは、権利利益の侵害に当たる。許せない。

(発生原因)

相談者がアップロードした履歴書を、担当者が誤って削除してしまったので、面談時に、相談者にヒヤリングしながら作成した履歴書をアップロードした。ヒヤリングの際に聞き取りミスがあったため、情報に一部誤りがあった。

● ハローワークの窓口で見つけた求人票の事業者のメールアドレス宛に、履歴書や職務経歴書を添付して送信した。その後、ハローワークに行ったところ、事業者から「(私の)書類が届かなかったので不採用」という連絡があったことを聞いた。履歴書の所在が分からず、不安である。

(発生原因)

事業者が、フリーメールからのメールをブロックするソフトを使用していたため、相談者から、フリーメールのアドレスで送られた書類は、自動消去されていた。

● 中途採用に応募するために、事業者の採用のためのメールアドレス宛に履歴書を送ったが、2週間たっても何の返信もない。事業者に問合せをしたところ、別のメールアドレスに再送するよう求められた。最初に送った履歴書がどうなったのか、説明もないままに再送を求めることに納得がいかない。

(発生原因)

調べたところ、履歴書が送られた形跡はあったが、届いていなかった。原因は不明。

【ポイント】

採用を行うにあたって、どの事業者も履歴書は必ず取り扱うものです。求職者にとって、学歴、職歴、保有している資格等は重要な個人情報であり、それらが記載された履歴書は、慎重な取り扱いが求められます。取扱いの如何によっては、採用不採用にかかわらず、事業者としての信用も失うことになってしまいます。履歴書の取得方法や、確認方法等、取扱いのフローの見直しなどが求められます。

相談事例2:従業員の個人情報の取り扱いに関する苦情

● おめでたいことだからと、上司が、部署全員に私の出産予定日をメールで知らせた。出産予定日を知る必要のない人にまで知らせる必要はないのではないか。

● 病院に行ったところ、障害があることが分かったので、上司に報告した。その後、従業員が多く集まっている場で、上司が私の病名を口にしたので、社内に知られてしまった。

● 入社当日、同僚にあいさつしたところ、「私も(あなたと)同じ年齢なのでよろしく申し上げます。」と言われた。社内メールを確認したところ、入社前に私の名前と年齢が、メーリングリストで、全社員に共有されていたことが分かった。

●年末になると会社から「年賀状を送るため」という名目で、全社員の名前、住所が載っている名簿が社員全員の仕事用のメールアドレスに送られて来る。年賀状以外の目的で利用されることも考えられるため、不安だ。

●会社が、社員名簿を全社員に紙で配布した。名簿に記載されていた情報には、全社員の名前や会社のメールアドレスのほか、顔写真、住所、私用携帯の電話番号に至るまで記載がある。会社は、「社員のコミュニケーションのため」というが、そのような利用目的に同意した覚えはない。私には家族がおり、全社員に住所を知られることに抵抗がある。

【ポイント】

従業員の個人情報を社内で共有する際には、共有する内容や、共有する範囲によっては、本人の権利利益の侵害と受け取られることがあります。年賀状のやりとりや、従業員同士の仕事を越えた個人的な付き合いなど、以前は当然のように行われてきた習慣であっても、個人によって捉え方は様々です。トラブルに発展しないためにも、あらためて同意をとる、希望者のみの掲載とするなどの方法も考えられるのではないのでしょうか。

相談事例3:名刺を巡る取引先とのトラブル ～ どこまでが利用目的の範囲か ～

●過去に取引があった会社の担当者から、「退職後、新たな会社を立ち上げた」との連絡があった。在籍当時の名刺情報を持ち出して、別の会社で利用するのは問題ではないか。

●セミナーで名刺交換した際に、相手先が運営する会員サービスの説明を受けた。その後、いつの間にか私の名刺情報を使って会員登録がされていることを知った。会員に登録されることには同意していない。

●取引先の担当者と名刺の交換をしたところ、取引先の親会社から広告メールが届くようになった。親会社が私の名刺情報を使うなど聞かされていない。

●出稿記事の修正のために、個人の携帯でやり取りが必要だったため、名刺の裏に携帯電話の番号を書いて渡したところ、全く違う部署から、サービスの案内があった。目的外利用ではないか。

【ポイント】

名刺の交換は、商習慣として、名刺情報を利用して連絡が来ることが想定できる場合もありますが、目的外利用であると受け取られて、苦情になる場合もあります。最近では、全社で名刺を共有できるクラウドサービスもあり、名刺一枚の情報に多くの従業員がアクセスできるようになっています。トラブルにならないよう、本人にアクセスする際には、説明を行って同意を得ることや、名刺の取得者以外の従業員が名刺情報を利用する際のルールの見直しなども必要ではないのでしょうか。

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)	付与事業者に関する相談受付件数 (件)	非付与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)
2019年度	354	284	70	16,477
2020年度	281	213	68	16,678
2021年度	292	247	45	16,957
2022年度	294	238	56	17,480
2023年度	220	198	22	17,681

注：「有効付与事業者数」とは、各年度末が有効期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
2019年度	受付件数	237	111	5	0	1	354
	割合(%)	66.9%	31.4%	1.4%	0.0%	0.3%	100%
2020年度	受付件数	187	90	3	0	1	281
	割合(%)	66.5%	32.0%	1.1%	0.0%	0.4%	100%
2021年度	受付件数	220	64	2	2	4	292
	割合(%)	75.3%	21.9%	0.7%	0.7%	1.4%	100%
2022年度	受付件数	198	90	6	0	0	294
	割合(%)	67.4%	30.6%	2.0%	0.0%	0.0%	100%
2023年度	受付件数	145	71	2	0	2	220
	割合(%)	65.9%	32.3%	0.9%	0.0%	0.9%	100%

3. 業種別相談受付の状況

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	2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度	
	受付 件数	割合 (%)								
情報サービス・調査業	92	32.4%	70	32.9%	90	36.4%	69	29.0%	57	28.8%
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	97	34.2%	62	29.1%	68	27.5%	99	41.6%	49	24.7%
卸売・小売業	24	8.5%	17	8.0%	23	9.3%	16	6.7%	19	9.6%
電気通信業	5	1.8%	6	2.8%	4	1.6%	1	0.4%	5	2.5%
不動産管理業等を含む 不動産業	14	4.9%	11	5.2%	18	7.3%	14	5.9%	8	4.0%
結婚情報サービス業を含む その他の生活関連サービス 業	8	2.8%	6	2.8%	4	1.6%	9	3.8%	7	3.5%
金融・保険業	7	2.5%	6	2.8%	7	2.8%	4	1.7%	2	1.0%
旅行業を含む運輸に 附帯するサービス業	4	1.4%	4	1.9%	4	1.6%	1	0.4%	0	0.0%
放送業	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%
印刷・出版業	7	2.5%	8	3.8%	6	2.4%	4	1.7%	3	1.5%
その他	25	8.8%	23	10.8%	23	9.3%	20	8.4%	48	24.2%
合計	284	100%	213	100%	247	100%	238	100%	198	100%

注:「その他」には、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、保険衛生・医療業、教育等の業種、および、事業者名が明らかになっていない付与事業者が含まれます。

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			2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度	
			受付 件数	割合 (%)								
1	個人情報の 利用関連	①利用目的の 特定関連	0	0.0%	1	0.3%	2	0.6%	3	0.9%	3	1.2%
		②目的外利用	10	2.5%	11	3.5%	9	2.5%	21	6.3%	18	7.3%
		小計	10	2.5%	12	3.8%	11	3.1%	24	7.1%	21	8.5%
2	個人情報の 取得関連	①不適正な取得	33	8.2%	22	7.1%	18	5.0%	13	3.9%	7	2.8%
		②利用目的の 通知等	4	1.0%	6	1.9%	10	2.8%	5	1.5%	1	0.4%
		③要配慮個人情報	—	—	3	1.0%	2	0.6%	3	0.9%	1	0.4%
		小計	37	9.2%	31	10.0%	30	8.3%	21	6.3%	9	3.7%
3	情報内容の誤り		4	1.0%	8	2.0%	1	2%	1	0.3%	2	0.8%
4	個人情報の 安全管理 関連	①漏えい・紛失	85	21.1%	71	22.8%	76	21.1%	97	28.9%	76	30.9%
		②その他安全管理 関連	31	7.7%	29	9.3%	20	5.6%	21	6.3%	11	4.5%
		小計	116	28.8%	100	32.1%	96	26.7%	118	35.1%	87	35.4%
5	個人情報の提供関連 (同意のない提供等)		39	9.7%	13	4.2%	17	4.7%	19	5.7%	18	7.3%
6	個人情報の開示等関連 (開示・利用停止・消去等)		69	17.1%	70	22.5%	72	20.0%	51	15.2%	39	15.9%
7	苦情等の窓口対応		19	4.7%	14	4.5%	35	9.7%	34	10.1%	24	9.8%
8	従業者・委託先等の監督		3	0.7%	6	1.9%	0	0.0%	1	0.3%	3	1.2%
9	プライバシーマーク制度関係		43	10.7%	24	7.7%	28	7.8%	14	4.2%	10	4.1%
10	その他(個人情報関連)		59	14.6%	6	1.9%	18	5.0%	7	2.1%	8	3.3%
11	その他		—	—	34	10.9%	51	14.2%	46	13.7%	25	10.2%
合計			403	100%	311	100%	360	100%	336	100%	246	100%

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件としてカウントする)。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。

注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。

注3: 2020年度からその他項目を「その他(個人情報関連)」と「その他」に分割しました。「その他(個人情報関連)」には、【プライバシーマークにおける個人情報保護マネジメントシステム構築・運用指針】に規定されてはいるものの項を分類するほどの数値とならないものを区分しています。

5. 相談の対応状況

消費者からの相談の対応状況は、以下の通りです。

相談対応状況 (結果)		完了						未完了	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	処理不能	小計			
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%
2020年度	件数	73	12	173	3	17	278	2	1	281
	割合(%)	26.0%	4.3%	61.6%	1.1%	6.0%	98.9%	0.7%	0.4%	100%
2021年度	件数	104	12	161	0	13	290	2	0	292
	割合(%)	35.6%	4.1%	55.1%	0.0%	4.5%	99.3%	0.7%	0.0%	100%
2022年度	件数	91	30	152	0	18	291	2	1	294
	割合(%)	31.0%	10.2%	51.7%	0.0%	6.1%	99%	0.7%	0.3%	100%
2023年度	件数	65	30	118	0	7	220	0	0	220
	割合(%)	29.5%	13.6%	53.6%	0.0%	3.2%	100%	0.0%	0.0%	100%

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(%)	件数	割合2(%)	件数	割合2(%)
2019年度	354	289	81.6%	65	18.4%	44	67.7%	21	32.3%
2020年度	281	215	76.5%	66	23.5%	36	54.5%	30	45.5%
2021年度	292	189	64.7%	103	35.3%	67	65.0%	36	35.0%
2022年度	294	203	69.0%	91	31.0%	63	69.2%	28	30.8%
2023年度	220	155	70.5%	65	29.5%	28	43.1%	37	56.9%

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。

注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。

以上