



2025年度 消費者相談受付対応概要

～相談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

2026年9月15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、2025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。

2025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320件で、前年度(227件)と比較し、93件(41.0%)増加しました。

2025年度の相談概要

- 付与事業者の個人情報の取扱いに関する相談のうち、事業者が特定できた227件について業種別の割合で見ると、「情報サービス・調査業」32.2%(73件)、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」27.8%(63件)が上位を占め、両業種で6割を占めています。また、前年度と比べると、「不動産管理業等を含む不動産業」は9件から22件へ増加し、構成比も4.6%から9.7%へ上昇するなど、増加が目立ちました。
- 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)」が31.2%(116件)と最も多く、次いで「個人情報の開示等関連(開示・利用停止・消去等)」17.7%(66件)、「苦情等の窓口対応」16.9%(63件)となっています。前年度と比較すると、「個人情報の安全管理関連」は31.8%から31.2%とほぼ横ばいで推移している一方、「苦情等の窓口対応」は7.2%から16.9%へ増加しました。
- 受付した相談320件のうち、対象となる事業者への対応を実施した件数は46件(14.4%)で、前年度の227件中53件(23.3%)から件数・割合ともに減少しました。

- 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（事業者名が不明であっても、付与事業者であることが確認できる場合を含む）
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、または付与事業者であることが確認できない事業者
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。

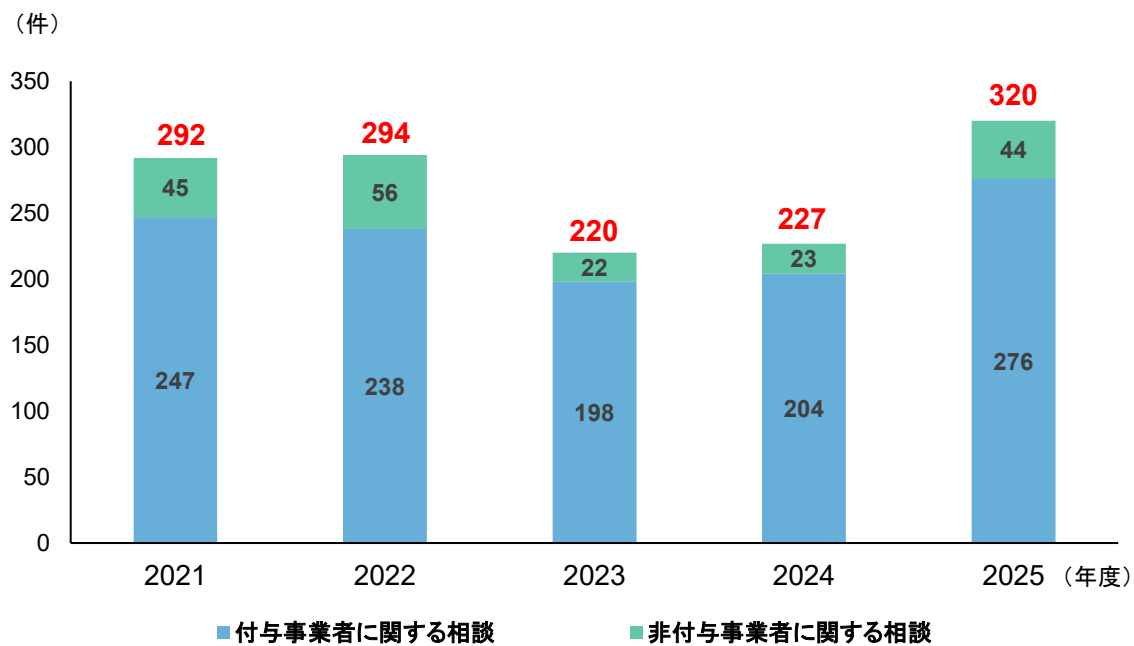
本編

1. 相談受付件数の推移

2025年度の相談受付件数は320件で前年度(227件)から93件(41.0%)増加しました。

320件のうち、付与事業者に関する相談受付件数は276件(86.3%)でした。

図表1: 相談受付件数の推移



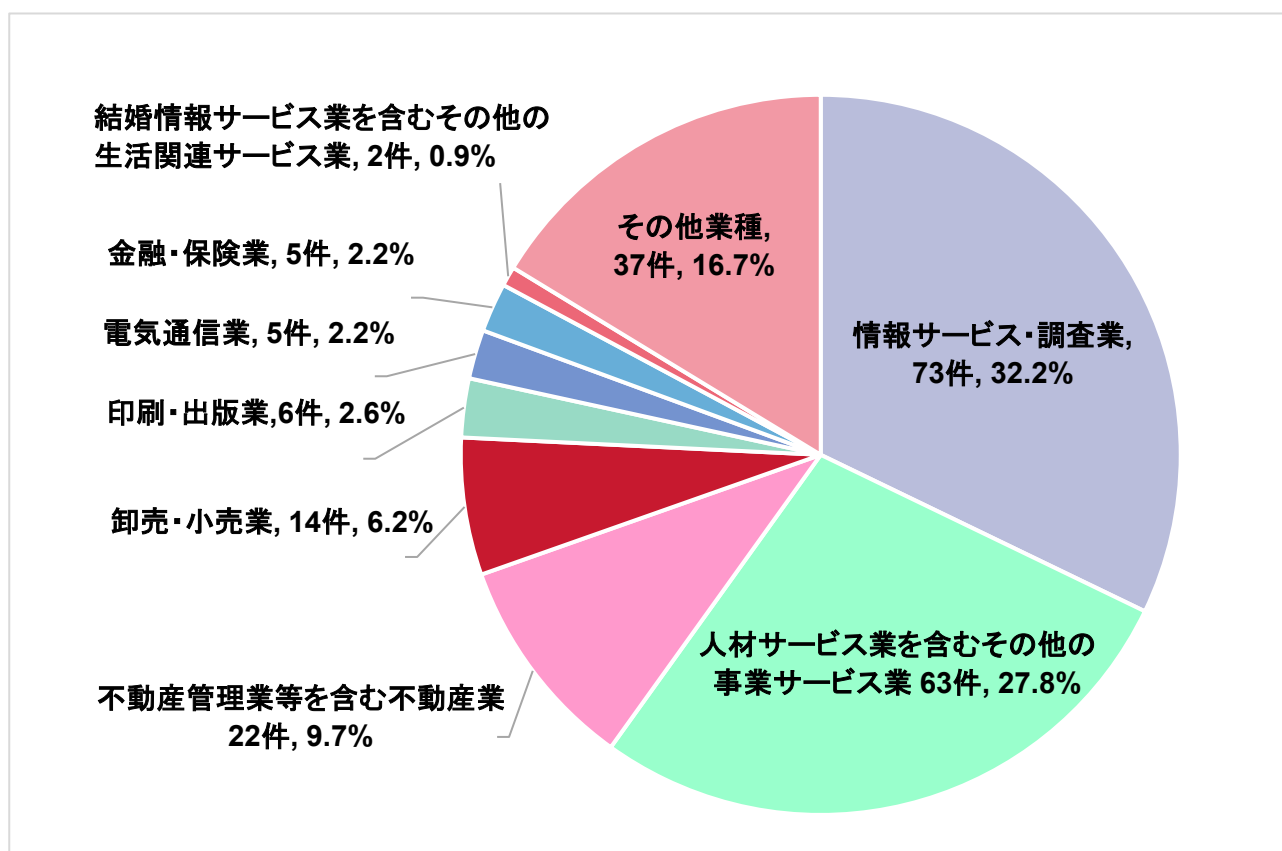
2. 業種別割合

付与事業者に関する相談受付件数276件のうち、事業者名が明らかになっている付与事業者227件を対象として業種別の分析を行いました。

業種別相談受付割合を見ると、「情報サービス・調査業」が32.2%（73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27.8%（63件）、「不動産管理業等を含む不動産業」が9.7%（22件）、「卸売・小売業」が6.2%（14件）と続きます。

これら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が、前年度と比較すると、「不動産管理業等を含む不動産業」の構成比は4.6%から9.7%へ上昇しました。一方、「卸売・小売業」の構成比は12.4%から6.2%へ低下しました。これら4業種が全体に占める割合は、78.4%から75.8%へやや低下したものの、引き続き全体の約4分の3を占めています。

図表2： 2025年度における相談受付件数の業種別割合（付与事業者）



注1:

業種別割合は、事業者名が明らかになっている付与事業者を対象として算出しています。
 2024年度は、付与事業者の相談件数204件のうち、事業者名が不明なもの10件も「その他」に含めて集計していました。2025年度は、事業者名が明らかになっている付与事業者のみを対象として集計しています。
 （参考までに、2024年度も同じ集計対象とした場合の構成比は以下の通りです。
 情報サービス・調査業は63件のまま構成比30.9%→32.5%、人材サービス業を含むその他の事業サービス業は56件のまま構成比27.5%→28.9%、卸売・小売業は24件のまま構成比11.8%→12.4%、不動産管理業等を含む不動産業は9件のまま構成比4.4%→4.6%）

注2:

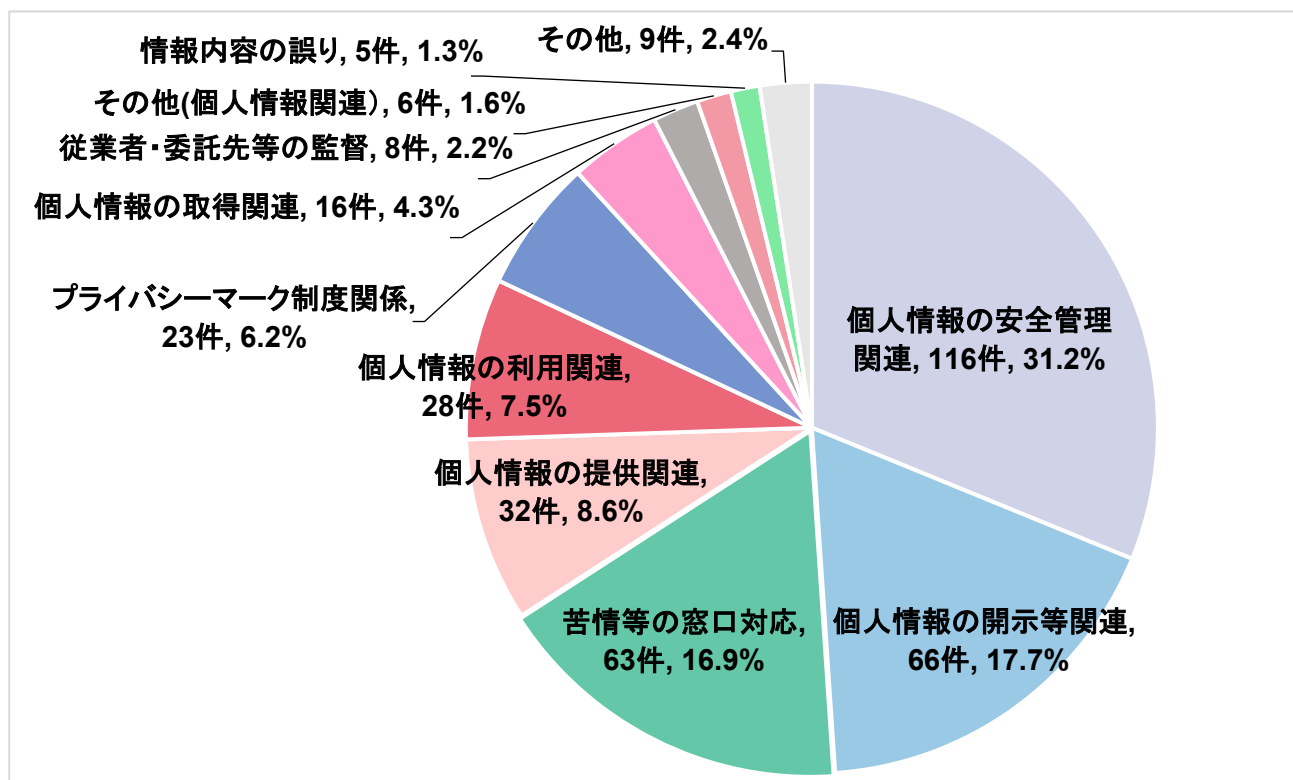
「その他業種」には、経営コンサルタントや法律事務所などの専門サービス業、保健衛生・医療業、教育等の業種が含まれます。

3. 相談種別割合

相談種別は、全体の相談者の申出内容を基に分類しています。相談種別の相談例は次ページの図表4をご参照ください。

相談種別の割合を見ると、漏えい・紛失、及び安全管理措置の不備に関する「個人情報の安全管理関連」の相談が31.2%（116件）と2024年度に引き続き最も多く、次に開示・利用停止、及び消去等に関する「個人情報の開示等関連」の相談が17.7%（66件）となりました。また、「苦情等の窓口対応」は前年度の7.2%（21件）から16.9%（63件）へ増加し、前年は5番目だった相談種別が3番目となりました。一方、同意のない提供等の「個人情報の提供関連」は8.6%（32件）となり、前年度の13.7%（40件）から減少しています。

図表3：2025年度における相談受付内容の割合



注1:

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

「プライバシーマーク制度関係」は、制度・審査に関する問い合わせ・意見、Pマークロゴの不正使用等をまとめています。

「個人情報の取得関連」は、「不適正な取得」「利用目的の通知等」「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。

「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。

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）としています。

図表 4: 主な相談例

No	相談種別	相談例
1	個人情報の安全管理関連	自宅に送られてきた書類を確認したところ、別の従業員の書類が入っていた。
2	個人情報の開示等関連	ホームページに掲載されている私の画像を、退職時、すぐに削除するよう申し出たが、未だ掲載されたままになっている。
3	苦情等の窓口対応	事業者の個人情報の取扱いに問題があると思い、個人情報の相談窓口でメールで申し出たが返事が遅かった。
4	個人情報の提供関連	引っ越しの手続きを依頼した会社から、別のサービス会社に個人情報を勝手に提供された。
5	個人情報の利用関連	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。
6	プライバシーマーク制度関係	プライバシーマークをもっている事業者のサービスを利用しようと思っている。プライバシーマークはどんな制度なのか聞きたい。
7	個人情報の取得関連	採用面接の担当者が、個人情報の取得に関する同意書を渡すことを忘れていた。
8	従業者・委託先等の監督	登録情報について担当者に電話で確認したところ、説明があいまいであった。従業員教育が不十分なのではないか。
9	情報内容の誤り	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。
10	その他(個人情報関連)	メールアドレスは個人情報に該当するか、教えてほしい。

4. 相談対応の状況

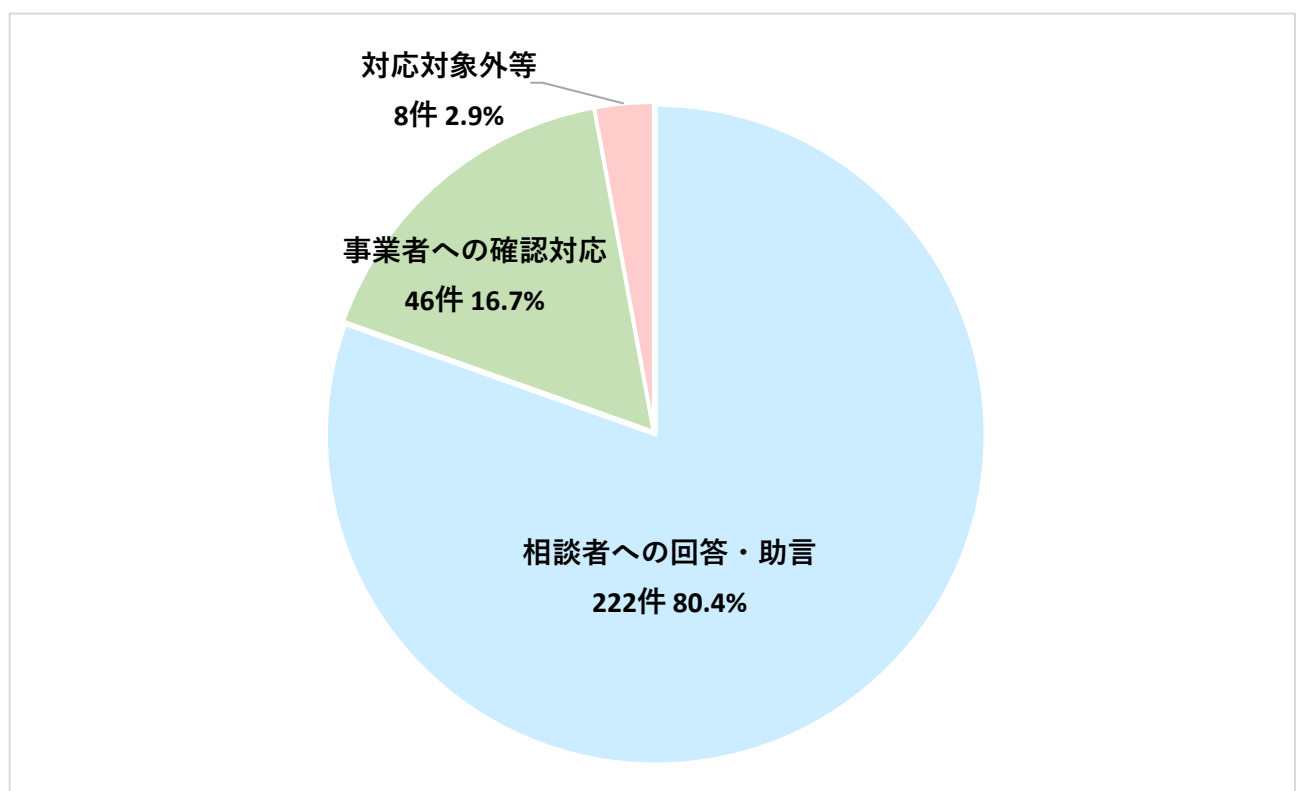
相談窓口では、プライバシーマーク付与事業者における個人情報の取扱いに関する相談を対象として、消費者からの相談を受け付けています。相談者に対して個人情報の取扱いに関する考え方や制度等の説明・案内を行うほか、相談内容に応じて、対象事業者へ状況確認や情報提供等の必要な対応を行っています。事業者の個人情報の取扱いに問題が認められた場合には、必要に応じて再発防止を求めています。

付与事業者に関する相談276件のうち、「相談者への回答・助言」が80.4%（222件）と最も多く、「事業者への確認対応」が16.7%（46件）、「対応対象外等」が2.9%（8件）となっています。

「相談者への回答・助言」の一例としては、「昨日メルマガの登録を解除したのに、今日またメールが届いた」という相談に対し、「メルマガは予約投稿されている場合が多いため、配信停止の手続後もしばらくは届く可能性がある」と聞いている。2週間程度様子を見てはどうか」と説明しました。

「事業者への確認対応」の一例としては、「個人情報の削除を事業者に依頼し、削除したと説明を受けた後も、営業担当者からSMSが届いている」という相談に対し、相談者の個人情報の登録状況や削除依頼への対応状況について事業者を確認を行いました。

図表5：2025年度における相談の対応状況



注1:

「相談者への回答・助言」は、相談者に対し、個人情報の取扱いに関する考え方や制度等について説明・案内を行ったものをまとめています。

「事業者への確認対応」は、相談者からの申出をもとに、対象となる事業者へ状況確認や情報提供等を実施したものをまとめています。

「対応対象外等」は、相談者の連絡先が不明で回答できなかったもの、申出内容や意図が不明であったもの、当協会の対応範囲外となる相談など、当協会に対応できなかったものをまとめています。

2024年度は「情報提供」「調査報告」「自主交渉のアドバイス」「処理不能」の4区分で集計していましたが、2025年度は「相談者への回答・助言」「事業者への確認対応」「対応対象外等」の3区分に整理して集計しているため、算出方法が異なります。（2024年度の「情報提供」と「自主交渉のアドバイス」は2025年度の「相談者への回答・助言」に、2024年度の「調査報告」は2025年度の「事業者への確認対応」に、2024年度の「処理不能」は2025年度の「対応対象外等」に、それぞれ対応しています）。

5. 相談事例から見るPMS構築・運用上のポイント

(1)個人情報の安全管理関連(漏えい・紛失・その他安全管理措置)の相談事例

- 事業者に書類の発送を依頼したところ、誤った住所に送られてしまい、そのまま所在不明になってしまった。
- 事業者から自宅に送ってもらった荷物を確認したところ、別の顧客に関する契約書類が同封されていた。

【ポイント】

個人情報の漏えい等を防止するため、必要かつ適切な安全管理措置を講じることが求められます。書類の発送等の日常業務における漏えいリスクを低減するため、自社の状況を今一度確認し、それに応じた処置をすることが重要です。例えば、確認手順の整備や従業員教育等により、従業員一人一人の意識を高めることが有効です。

(2)個人情報の開示等関連(開示・利用停止・消去等)の相談事例

- 通販会社にダイレクトメールの送信停止を申し出たが、1ヶ月経ってもまだメールが送られてくる。
- 転職エージェントに私の個人情報を消去するよう申し出て、消去は完了したと連絡があったのに、また転職の勧誘電話がかかってきた。

【ポイント】

本人から個人情報の利用停止や消去等の求めを受けた場合、対応した内容が確実に反映されるよう、起きた事象に対して改めてPMSの見直しが必要です。例えば、対応漏れ等を防止するため、関係部署への周知や社内の情報連携、業務フローの整備、確認手順の確立等により、適切に対応できる体制を整えることが重要です。

(3)苦情等の窓口対応の相談事例

- 個人情報の取扱いに問題があると思い、事業者の個人情報の相談窓口でメールで申し出たが何の返事もない。メールが届いているのかもわからない。
- 事業者の個人情報の取扱いについて電話で問合せをしたが、担当者の知識不足で説明してもらえなかった。

【ポイント】

個人情報の取扱いに関する苦情や問合せに適切に対応しないと、消費者のニーズや苦情に応えられず、レピュテーションリスクにつながります。そのため、問合せ内容が適切に伝達される仕組みを整えることや対応の手順を確立することに加え、窓口担当者が適切に対応できるよう定期的な教育や必要な情報共有を行うことが重要です。また、「メールが届いているのかもわからない」といった事態を防ぐための一つの方法として、メールを受け付けた際にシステムから自動で返信する仕組みを導入する等が考えられます。

以上