

【平成20年度～平成24年度の消費者相談受付対応概要】

1. 相談受付件数

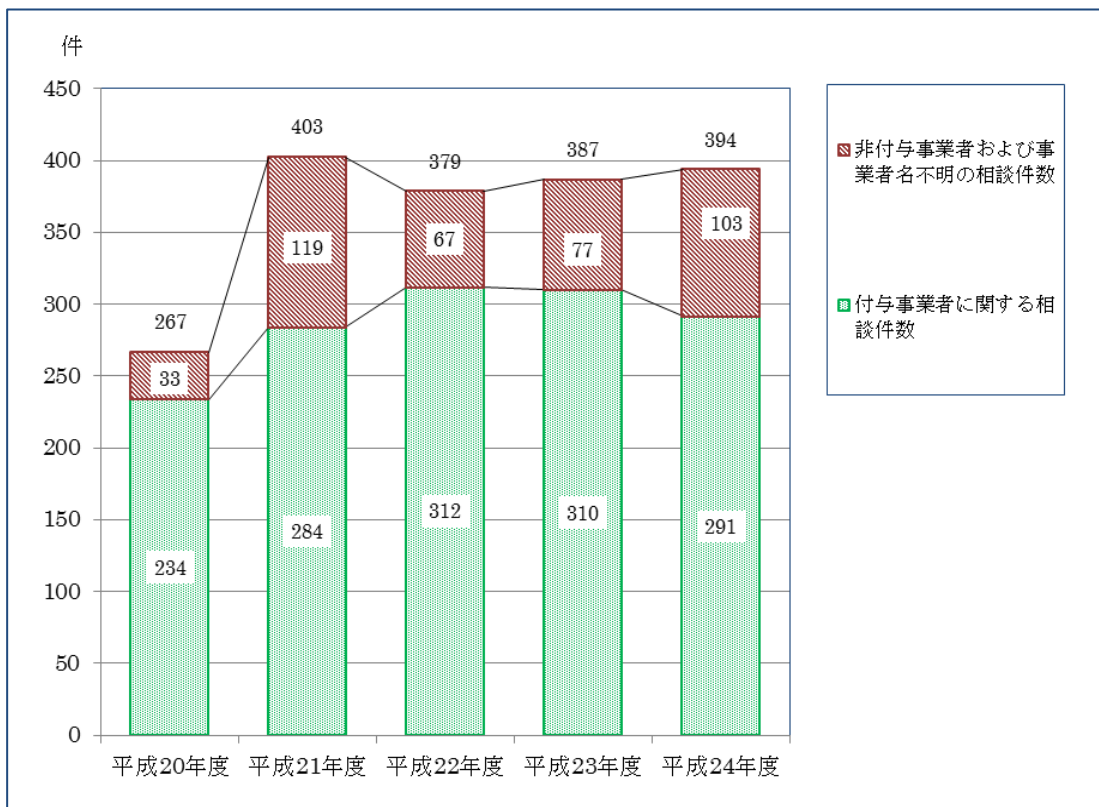
相談受付件数は、平成21年度において、前年度から約1.5倍に増加した。これは平成21年度に、プライバシーマーク(ロゴ)の不正使用等の情報提供が他の年度より多くあったことが一因と考えられ、平成23年度以降は7～8件の微増となっている。

相談受付件数のうち、プライバシーマーク付与事業者(以下「付与事業者」)に関する相談受付件数は図表1-1の通りである。

図表1-1 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20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
付与事業者数	10,276	11,377	12,091	12,564	13,075
相談受付件数	267	403	379	387	394
付与事業者に関する相談受付件数	234	284	312	310	291
非付与事業者および事業者名不明の相談受付件数	33	119	67	77	103

図表1-2 年度別相談受付件数



2. 相談受付方法・相談者の属性

平成20年度以降、電話による受付が概ね65%を占めている。そのうち、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）のフリーダイヤルでの受付が、約55%～60%となっているが、これは認定個人情報保護団体の対象事業者において、当協会の個人情報保護苦情相談室連絡先をホームページ等に明記している事業者が増加していることによるものと推測する。

郵便による受付は、例年少なく1%～2%前後の割合となっている。また、FAXによる相談は平成22年度の2件及び平成24年度の1件のみである。

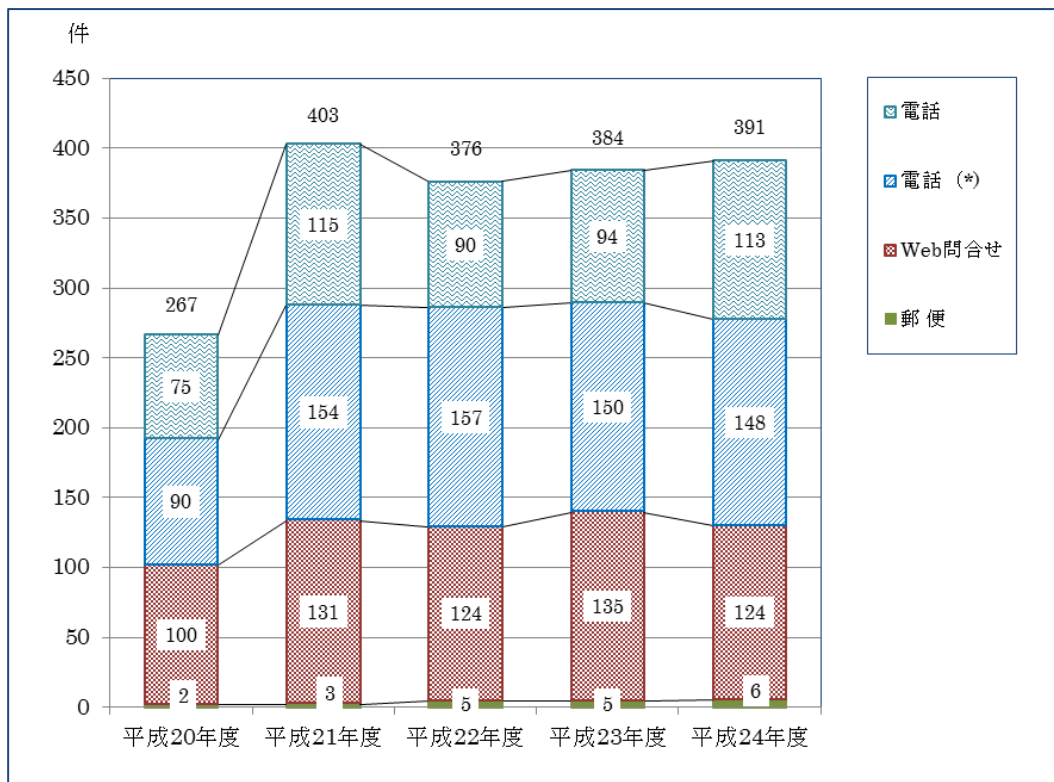
また(表には記載していないが)、相談者の属性は、各年度とも男性からの受付件数が多く、平均すると男性:61.6%、女性:32.7%、不明:5.7%となっている。

図表2-1 相談受付方法

年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
電話 (*)	165 (90)	269 (154)	247 (157)	244 (150)	261 (148)
Web問合せ	100	131	124	135	124
郵便	2	3	5	5	6
FAX	0	0	2	0	1
その他	0	0	1	3	2
合計	267	403	379	387	394

(*) 認定個人情報保護団体のフリーダイヤルで受付けた件数。

図表2-2 相談受付上位3位の年度別件数



3. 業種別相談受付件数

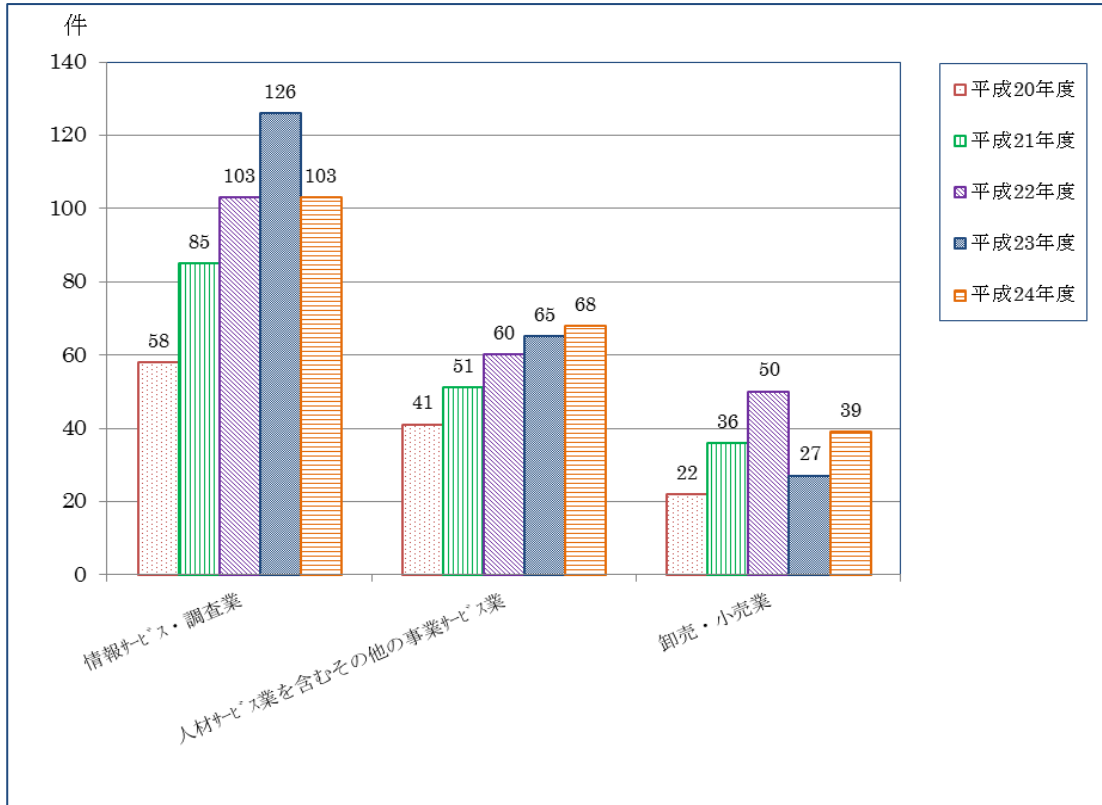
「情報サービス・調査業」の相談受付件数・割合は、各年度において最も多く、平成21年度から増加傾向が続いていたが、平成24年度では減少した。平成23年度までの増加の要因は、「情報サービス・調査業」の中でも、インターネットに付随したサービス提供事業者に対する相談の増加が要因と推測する。

また、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」は平成21年度以降一貫して相談受付件数・割合共に増加している。

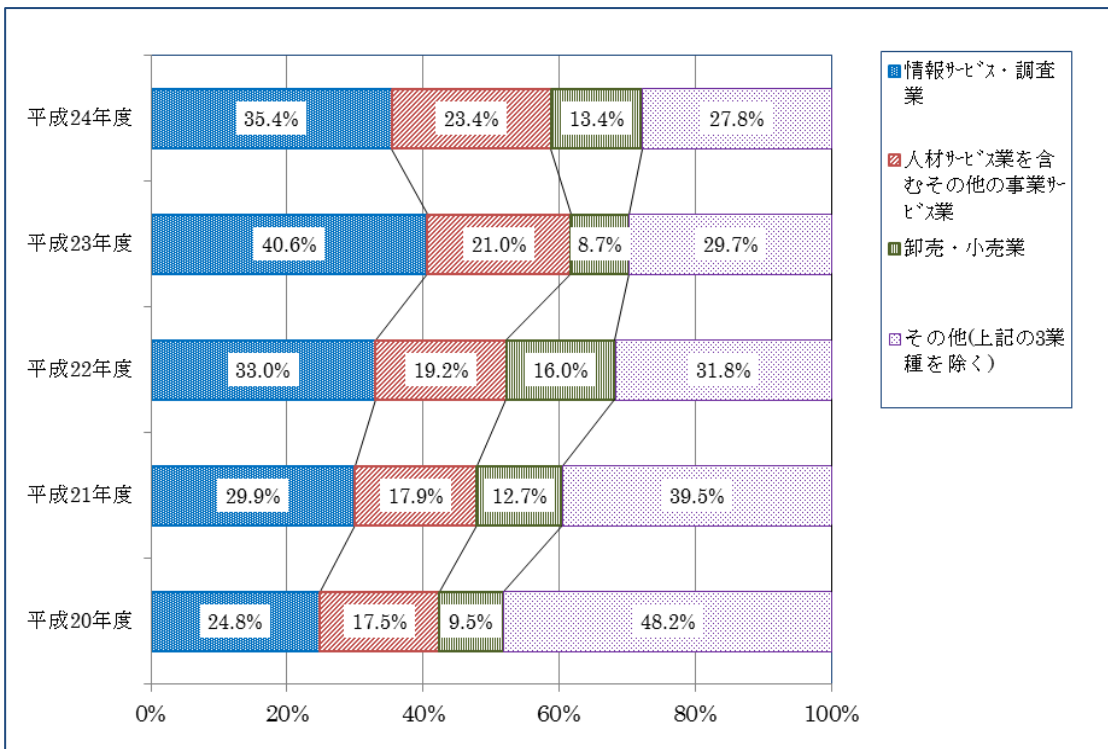
図表3-1 業種別相談受付件数

業種	平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24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	58	24.8	85	29.9	103	33.0	126	40.6	103	35.4
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	41	17.5	51	17.9	60	19.2	65	21.0	68	23.4
卸売・小売業	22	9.5	36	12.7	50	16.0	27	8.7	39	13.4
電気通信関係	7	3.0	15	5.3	14	4.5	4	1.3	2	0.7
不動産業	16	6.8	14	4.9	14	4.5	5	1.6	11	3.8
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	12	5.1	9	3.2	14	4.5	13	4.2	13	4.4
金融関係	10	4.3	21	7.4	12	3.9	14	4.5	17	5.8
旅行業を含む運輸に 附帯するサービス業	4	1.7	7	2.5	6	1.9	8	2.6	11	3.8
放送関係	8	3.4	7	2.5	2	0.6	5	1.6	4	1.4
その他	56	23.9	39	13.7	37	11.9	43	13.9	23	7.9
合計	234	100.0	284	100.0	312	100.0	310	100.0	291	100.0

図表3-2 相談受付の多い上位3業種の年度別件数



図表3-3 相談受付の多い上位3業種の年度別割合



4. 相談種別

各年度において、「4. 個人情報の安全管理」についての相談受付件数・割合が共に多い。

平成21年度はプライバシーマーク(ロゴ)の不正使用に関する相談等が62件(52.5%)と極めて多くあった為に、「9. プライバシーマーク制度関係」の件数・割合が目立つ。

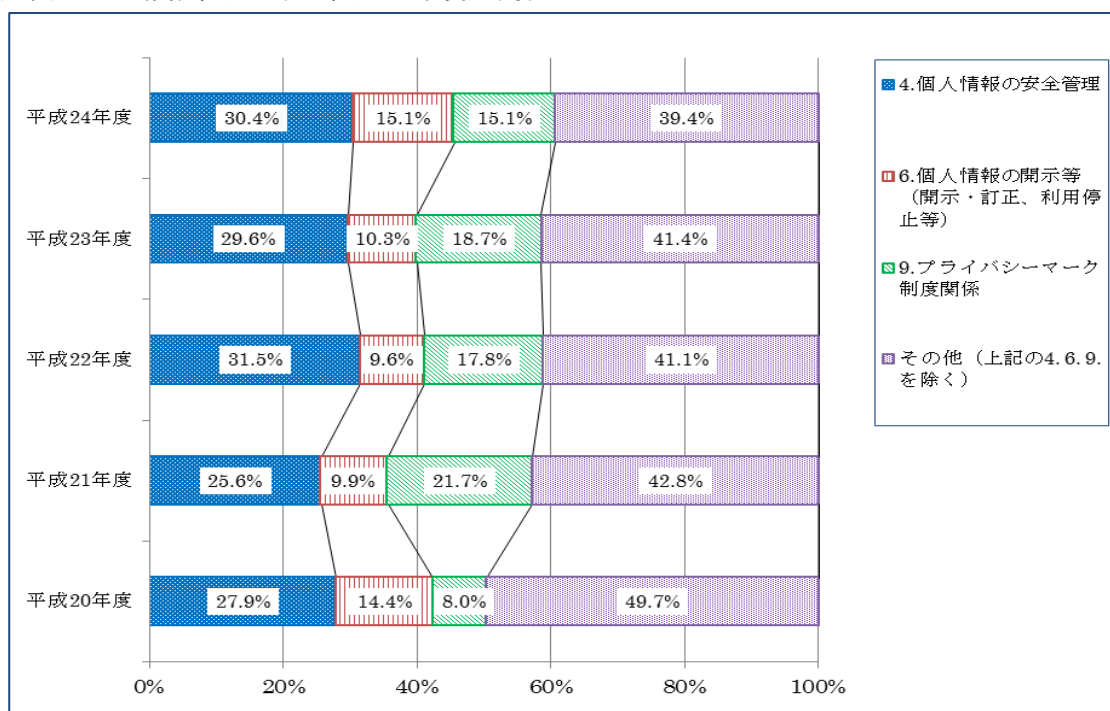
また、「10. その他」の内容としては、事業者のサービス・契約等の問題が最も多く、次いで個人情報相談窓口の照会、個人情報保護法の解釈、インターネット掲示板に関する内容等である。

図表4-1 相談種別

相談種別		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
1 個人情報の利用目的	①利用目的の特定	3	1	2	1	2
	②目的外利用	10	18	15	23	17
2 個人情報の取得	①不適正な取得	19	25	31	31	34
	②取得に際しての利用目的の通知等	5	14	6	1	4
3 情報内容の誤り		8	4	6	2	3
4 個人情報の安全管理	①漏えい・紛失	68	103	106	104	102
	②その他 安全管理	29	36	57	54	47
	①+② (割合%)	97 (27.9)	139 (25.6)	163 (31.5)	158 (29.6)	149 (30.4)
5 個人情報の提供関連(同意のない提供)		28	32	23	25	28
6 個人情報の開示等	開示・訂正、利用停止等	50	54	50	55	74
	(割合%)	(14.4)	(9.9)	(9.6)	(10.3)	(15.1)
7 苦情等の窓口対応		30	47	68	57	45
8 従業者・委託先の監督		12	8	10	24	4
9 プライバシーマーク制度関係		28	118	92	100	74
(割合%)		(8.0)	(21.7)	(17.8)	(18.7)	(15.1)
10 その他		58	83	52	57	56
合計(*)		348	543	518	534	490

(*)1件の相談受付に複数の内容(相談種別)が含まれるため、相談受付件数より多い。

図表4-2 相談種別上位3種別の年度別割合



5. 解決状況

全相談件数に対する解決した相談の割合は、過去5年間において95%～98%である。

また、解決の処理状況(結果)としては、「自主交渉のアドバイスとしての指導・助言」の割合が平成21年度以降、ほぼ増加傾向(72件(18.2%)→120件(32.8%)→112(29.4%)→141(36.9%))にあり、これは、相談窓口の説明を理解され、“自身で解決を図る”という姿勢の相談者が増加している状況が考えられる。

図表5-1 解決状況

解決・未解決	処理状況(結果)	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
解決	事務局内調査等で解決	125	210	180	176	156
	自主交渉のアドバイスとしての指導・助言	48	72	120	112	141
	相談者への情報提供	36	71	50	63	66
	他機関を紹介	2	7	0	0	1
	処理不要(一次対応済)	43	36	16	30	18
	小計	254	396	366	381	382
未解決	解決不能	5	4	4	1	6
その他		8	3	9	5	6
	合計	267	403	379	387	394

図表5-2 解決の内訳 年度別件数

