

平成22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
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23年8月25日

【はじめに】

当協会プライバシーマーク事務局内の「消費者向け相談窓口」およ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」(以下、両相談窓口を総称し「相談窓口」)が、平成22年度に受付けたプライバシーマーク付与事業者等の個人情報の取扱いに係る苦情・相談等(以下「相談」)の概要について取りまとめましたので、ご活用下さい。

平成22年度の相談受付件数

相談受付件数は379件、平成21年度の403件に比較して約6%減である。

※ うち付与事業者名が特定できた件数は312件

平成22年度の相談概要

- (1) 電話による相談が件数・割合共に前年度よりわずかに減少した。
(21年度：269件(66.8%) ⇒ 22年度：247件(65.2%))
また、Web 問合せ窓口への相談は124件(32.7%)で、前年度とほぼ同じ割合である。
- (2) 業種別では、「情報サービス・調査業」103件(33.0%)、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」60件(19.2%)、「卸売・小売業」50件(16.0%)の順に多い。
 - ・「情報サービス・調査業」の増加傾向が顕著である。
 - ・インターネットに付随したサービス提供事業者においては、同一事業者に対する複数件の相談が目立つ。
- (3) 相談種別では、「個人情報の安全管理」が163件(31.5%)と最も多く、前年度より、件数・割合共に増加している。また、その内の106件は漏えい・紛失に係る相談である。次いで、「プライバシーマーク制度関係」92件(17.8%)、「苦情等の窓口対応」68件(13.1%)の相談が多い。
 - ・「苦情等の窓口対応」は、本来の個人情報の取扱いに関する対応に問題がある場合に付随した申出内容となる場合が多い。
- (4) 相談窓口の調査・説明等により解決した件数は366件、相談受付件数の96.6%で、前年度より若干減少している。

1. 相談受付件数

平成 22 年度の相談受付件数は平成 21 年度に比べ若干減少した。これは、平成 21 年度において 62 件と多くの情報提供等があった、プライバシーマーク(ロゴ)の不正使用等に関する件数が減少したためと考えられる。(平成 22 年度の同様な情報提供等は 36 件)

相談受付件数のうち、付与事業者名が特定できた相談受付件数は表 1 の通りであり、プライバシーマーク付与事業者に対する相談受付件数の割合は微増と言える。

表 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 21 年度	平成 22 年度
付与事業者数(各年度末時点)(*1)		11,377	12,091
相談受付件数		403	379
付与事業者に関する相談受付件数 (%)(*2)		284 (2.5%)	312 (2.6%)
非付与事業者および事業者名不明の 相談受付件数		119	67

(*1) 吸収合併等の組織変更等により、付与事業者ではなくなった事業者を除く。

(*2) ()内は各年度末時点の付与事業者数に対する付与事業者に関する相談受付件数の割合

2. 相談受付方法・相談者の属性

電話による受付は、前年度より件数・割合ともに若干減少しているが、全体の約 65%を占めている。

なお、電話による全受付件数における、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)での電話受付件数の割合(157/247→63.6%)は前年度(154/269→57.2%)より増加しているが、これは認定個人情報保護団体の対象事業者において、所属する認定個人情報保護団体として、当協会の個人情報保護苦情相談室連絡先を HP 等に明記している対象事業者が増加したことが要因と推測する。

また、相談者の属性は、例年、男性からの相談受付件数が多い傾向にあったが、平成 22 年度は前年度より女性からの相談受付件数・割合ともに増加した。(28.5%→33.8%)

表2 相談受付方法

受付方法	平成 21 年度		平成 22 年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
電話	269	66.8	247	65.2
(*)	(154)		(157)	
Web 問合せ	131	32.5	124	32.7
郵便	3	0.7	5	1.3
FAX	0	0.0	2	0.5
来訪	0	0.0	1	0.3
合計	403	100.0	379	100.0

(*) 「電話」の相談受付件数下段(カッコ内)は、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)で受付けた件数。

3. 業種別相談受付件数

付与事業者名が特定できた相談受付件数 312 件のうち、「情報サービス・調査業」は近年増加が顕著であり、平成 22 年度も前年度より件数・割合ともに増加した。(85 件(29.9%)⇒103 件(33.0%))

また、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」および通信販売事業者等を含む「卸売・小売業」が前年度に比べ増加している一方、クレジットカード業等を含む「金融関係」および有線放送事業者等を含む「放送関係」は前年度より減少している。

業種の特徴としては例年と同様に、「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提供事業者、「人材サービス業」では労働者派遣・職業紹介事業者の増加が著しく、また、「卸売・小売業」の通信販売事業者も増加している。

なお、インターネットに付随したサービス提供事業者(特に SNS サイト運営事業者、コンテンツ配信事業者)、通信販売事業者においては、同一事業者に対し複数件の相談を受け付けている。

相談受付件数の業種別割合を付与事業者の業種別割合と比較すると、例年と同様の傾向であるが、消費者が直接かかわる場面が多い「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」「電気通信関係」「不動産業」において、付与事業者の業種別割合に比べ、相談受付件数の業種別割合が高くなっている。

表 3 相談受付件数の多い業種

業 種	平成 21 年度			平成 22 年度		
	相談受付件数	相談受付件数の業種別割合 (%)	付与事業者の業種別割合 (%) ^(*)	相談受付件数	相談受付件数の業種別割合 (%)	付与事業者の業種別割合 (%) ^(*)
情報サービス・調査業	85	29.9	40.4	103	33.0	40.7
人材サービス業を含むその他の事業サービス業	51	17.9	17.9	60	19.2	17.9
卸売・小売業	36	12.7	6.6	50	16.0	6.2
電気通信関係	15	5.3	1.4	14	4.5	1.6
不動産業	14	4.9	1.3	14	4.5	1.1
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	9	3.2	0.9	14	4.5	0.9
金融関係	21	7.4	1.9	12	3.9	1.9
旅行業を含む運輸に附帯するサービス業	7	2.5	1.6	6	1.9	1.7
放送関係	7	2.5	0.8	2	0.6	0.7
その他	39	13.7	27.2	37	11.9	27.3
合計	284	100.0	100.0	312	100.0	100.0

(*)付与事業者の業種別割合:各年度末の付与事業者に占める業種別割合を表す。

4. 相談種別

「4. 個人情報の安全管理」についての相談は、例年件数・割合共に多い中でも、平成 19 年度からは減少傾向にあったが、平成 22 年度は前年度より件数・割合共に増加した。これは付与事業者において、社会的にニュースとなるような個人情報の取扱いにおける事故（個人情報の漏えい等）が発生したこと、並びに付与事業者等の個人情報の取扱いには直接的な問題はなかったものの、SNS サービスの新機能関係や、動画サイトを利用した採用業務等に関して、個人情報の安全管理の相談が多数あったことが一因である。

「7. 苦情等の窓口対応」も前年度に比べ件数・割合ともに増加している。本来の相談の要因となる問題（例えば雇用や契約等に係る問題）の解決において、付与事業者等が適切な対応ができない場合に、付与事業者等の窓口対応の問題に転嫁し相談窓口への申出となるが、消費者（本人）の申出主旨を十分理解しないままに対応している状況があるものと推測する。

また、「10. その他」の内容としては、付与事業者等のサービス・契約等の問題が最も多く、次いで付与事業者等の営業方針・営業方法について、インターネット上の問題（SNS や掲示板への書き込み等）に関する内容等である。

なお、1 件の相談について、複数の相談内容（種別）が含まれる割合が前年度より微増しているが、これは相談内容が複雑・多岐に渡っていること、また、苦情等の窓口対応の問題が関連していることが推測される。（1 件当りの相談種別：1.35 件⇒1.37 件）

表4 相談種別

	相談種別	平成 21 年度		平成 22 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	1	0.2	2	0.4
		②目的外利用	18	3.3	15	2.9
2	個人情報の取得	①不適正な取得	25	4.6	31	6.0
		②取得に際しての利用目的の通知等	14	2.6	6	1.2
3	情報内容の誤り	4	0.7	6	1.2	
4	個人情報の安全管理	①漏えい・紛失	103	19.0	106	20.5
		②その他 安全管理	36	6.6	57	11.0
5	個人情報の提供関連（同意のない提供）	32	5.9	23	4.4	
6	個人情報の開示等	開示・訂正、利用停止等	54	9.9	50	9.6
7	苦情等の窓口対応		47	8.7	68	13.1
8	従業者・委託先の監督		8	1.5	10	1.9
9	プライバシーマーク制度関係		118	21.7	92	17.8
10	その他		83	15.3	52	10.0
合計(*)			543	100.0	518	100.0

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

また、相談種別ごとの主な相談事例は以下の通りである。

【1:取得に関する相談】

- ・親会社が、委託関係のない子会社の取得した個人情報を、本人の同意を得ないままに子会社から不適正に取得し、利用した。

【2:利用に関する相談】

- ・登録している派遣会社の管理職の人が、登録した個人情報を利用して自宅に年賀状を送ってきたが、目的外利用ではないか。

【3:提供に関する相談】

- ・『引越作業を行うための関連業者への個人情報の提供』に同意したところ、インターネット回線の販売をしている事業者に個人情報が提供されたのは、問題ではないか。

【4:適正管理に関する相談】

- ・参加者名簿がメールにて他社に誤送信された。また、参加者名簿にはパスワードによる保護措置もされていなかった。

【5:適正管理に関する相談】

- ・印刷通販の利用時に登録したメールアドレス宛に迷惑メールが大量に送信されるが、個人情報が漏れているのではないか。

【6:開示等に関する相談】

- ・退会したショッピングサイトからメールが来るので個人情報の削除を依頼したが、その後も注文を受注した旨のメールが2回も届き、どうなっているのか不安である。

【7:窓口対応等に関する相談】

- ・本来公表されることの無いWeb上でのやり取りの内容と、(私の)姓が、システム不備により他社のサイトに掲載されたために調査を依頼したが、対応が遅い上に正確な調査結果も知らされず、対応が十分ではない。

【8:Pマーク制度に関する相談】

- ・HPに公表しているメールアドレスに「広告宣伝メールを送らないように」との記載をしているにもかかわらず、広告宣伝メールを送信していることはいかがなものか。

【9:Pマーク制度に関する相談】

- ・「プライバシーマーク付与事業者一覧」に掲載がない事業者が、HPに【プライバシーマークを取得しています】と表示をしているが、問題ではないか。

【10:その他の相談】

- ・ある雑誌がWeb上で行っているアンケートに、(娘が)ニックネームではなく本名で書き込みをしてしまい、検索可能となってしまった。削除したいがどのようにしたらよいか。

5. 解決状況

解決した相談の割合(96.6%)は、前年度の割合(98.2%)よりわずかに減少している。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、前年度に比べ増加している。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より増加していることが考えられる。

なお、「処理不要」で解決とした相談は、相談窓口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。

一方、未解決の相談の「解決不能」は、付与事業者の個人情報の取扱いに問題が無い旨説明しても理解されない場合、個人情報の取扱い以外の問題の解決も要望される場合等がある。

また、「その他」は、相談者に電子メールで回答したが受信拒否されたものや、相談者記載の電子メールアドレスの間違い、電話の不通等により報告(回答)ができない場合、並びに情報提供等の内容から、相談者への対応が必要ないと判断したもの等である。

表5 解決状況

解決・未解決	処理状況(結果)	平成 21 年度		平成 22 年度	
		件数	割合(%)	件数	割合(%)
解決	事務局内調査等で解決	210	52.1	180	47.5
	自主交渉のアドバイスとしての指導・助言	72	17.9	120	31.7
	相談者への情報提供	71	17.6	50	13.2
	他機関を紹介	7	1.7	0	0.0
	処理不要	36	8.9	16	4.2
	小計	396	98.2	366	96.6
未解決	解決不能	4	1.0	4	1.0
その他		3	0.8	9	2.4
	合計	403	100.0	379	100.0