

平成24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
プライバシーマーク事務局
平成 25 年 8 月 29 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 24 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。

なお、平成 20 年度～平成 24 年度の消費者相談受付概要を、資料編として作成致しましたので、あわせて参考にして下さい。

平成 24 年度の相談受付件数

相談受付件数は 394 件、平成 23 年度の 387 件より 7 件増加した【表 1】

平成 24 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増加した【表 2】。

(23 年度:244 件(63.0%) ⇒ 24 年度:261 件(66.2%))

一方、Web 問合せ窓口への相談は件数・割合共に前年度より減少している。

(23 年度:135 件(34.9%) ⇒ 24 年度:124 件(31.5%))

(2)業種別では、「情報サービス・調査業」103 件(35.4%)、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」68 件(23.4%)、「卸売・小売業」39 件(13.4%)の順に多い【表 3】。

・「卸売・小売業」、「不動産業」が前年度より件数・割合共に増加

〈実態としては、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」も増加している〉

・「情報サービス・調査業」は前年度より件数・割合共に減少

(3)相談種別では、「個人情報の安全管理」が 149 件(30.4%)と最も多く、その内の 102 件は漏えい・紛失に係る相談である。次いで、「個人情報の開示等」74 件(15.1%)、「プライバシーマーク制度関係」74 件(15.1%)の相談が多い。特に「個人情報の開示等」の相談は、前年度の 55 件(10.3%)から件数・割合ともに大幅に増加している【表 4】。

また、相談種別の、「従業者・委託先の監督」4 件(0.8%)は、前年度の 24 件(4.5%)から、件数・割合共に大幅に減少している。

(4)相談窓口の調査・説明等により解決した件数は 382 件、相談受付件数の 97.0%で、前年度より割合は若干減少している【表 5】。

1. 相談受付件数

平成 24 年度の相談受付件数は前年度(平成 23 年度)に比べ 7 件増加している。

相談受付件数 394 件のうち、プライバシーマーク付与事業者に関する相談受付件数は 291 件である。

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 23 年度	平成 24 年度
付与事業者数(各年度末時点)		12,564	13,075
相談受付件数		387	394
	付与事業者に関する相談受付件数	310	291
	非付与事業者および事業者名不明の相談受付件数	77	103

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・割合共に増加し、全体の 66.2%を占め、Web 問合せを大きく上回っている。

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(148 件)は前年度(150 件)よりやや減少しているものの、プライバシーマーク事務局内の「消費者向け相談窓口」および他部署経由の電話受付件数(261 件-148 件=113 件)より多い。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ホームページ等に明記することが徹底してきていることがその要因と推測する。

また、相談者の属性は、平成 24 年度も前年度と同様に、男性からの相談受付件数が多く約 62%を占めている。

表2 相談受付方法

受付方法	平成 23 年度		平成 24 年度	
	件数	割合	件数	割合
電 話	244	63.0	261	66.2
消費者向け相談窓口等	(94)	(24.3)	(113)	(28.7)
認定個人情報保護団体	(150)	(38.7)	(148)	(37.5)
Web 問合せ	135	34.9	124	31.5
郵 便	5	1.3	6	1.5
FAX	0	0	1	0.3
その他	3	0.8	2	0.5
合 計	387	100.0	394	100.0

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 291 件のうち、「情報サービス・調査業」は前年度より件数・割合共に減少したが、最も相談受付の多い業種であり、全体の約 35%を占めている。(126 件 (40.6%))⇒103 件(35.4%)

また、「卸売・小売業」および「不動産業」等が前年度より件数・割合共に増加し、「その他」は前年度より件数・割合共に減少している。

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が多い。また、「不動産業」の不動産管理事業者および不動産取引事業者の増加が目立ち、「卸売・小売業」の通信販売事業者、「金融関係」のクレジットカード事業者も増加している。

一方、「その他」の「専門サービス業」に分類される「学習塾」、「出版・印刷業」は前年度より減少している。

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」、クレジットカード業を含む「金融関係」等において、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 業種別相談受付件数

業 種	平成 23 年度			平成 24 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	126	40.6	41.1	103	35.4	41.3
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	65	21.0	18.3	68	23.4	18.6
卸売・小売業	27	8.7	6.1	39	13.4	6.1
電気通信関係	4	1.3	0.9	2	0.7	0.4
不 動 産 業	5	1.6	1.0	11	3.8	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	13	4.2	0.9	13	4.4	0.9
金 融 関 係	14	4.5	1.9	17	5.8	1.9
旅行業を含む運輸に附帯 するサービス業	8	2.6	1.7	11	3.8	1.7
放 送 関 係	5	1.6	0.7	4	1.4	0.6
そ の 他	43	13.9	27.4	23	7.9	27.4
合 計	310	100.0	100.0	291	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、前年度より件数は9件減少(158件⇒149件)しているものの、割合は前年度より微増(29.6%⇒30.4%)で、全相談種別の約30%を占めている。なお、149件の内、102件は個人情報の漏えい・紛失に関する相談である。

また、「8. 従業者・委託先の監督」は、件数・割合ともに大きく減少し、「7. 苦情等の窓口対応」も前年度に比べ件数・割合共に減少している。「7. 苦情等の窓口対応」は、本来の相談の要因となる問題(例えば個人情報の安全管理の問題等)の解決・処理が適切に行われない場合に、付与事業者等の窓口対応の問題に転嫁した申し出となることがあるが、本来の問題が適切に解決・処理されることが減少につながると考える。

一方、「6. 個人情報の開示等」は、前年度より件数・割合共に増加が目立ち(55件(10.3%)⇒74件(15.1%)、個人情報の利用停止(消去)に関する相談が多い状況である。

「10. その他」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。

表4 相談種別

	相談種別	平成23年度		平成24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	23	4.3	17	3.5
		計(①+②)	24	4.5	19	3.9
2	個人情報の取得	①不適正な取得	31	5.8	34	7.0
		②取得に際しての利用目的の通知等	1	0.2	4	0.8
		計(①+②)	32	6.0	38	7.8
3	情報内容の誤り	2	0.4	3	0.6	
4	個人情報の安全管理	①漏えい・紛失	104	19.5	102	20.8
		②その他 安全管理	54	10.1	47	9.6
		計(①+②)	158	29.6	149	30.4
5	個人情報の提供関連(同意のない提供)	25	4.6	28	5.7	
6	個人情報の開示等	開示・訂正、利用停止等	55	10.3	74	15.1
7	苦情等の窓口対応		57	10.7	45	9.2
8	従業者・委託先の監督		24	4.5	4	0.8
9	プライバシーマーク制度関係		100	18.7	74	15.1
10	その他		57	10.7	56	11.4
合計(*)			534	100.0	490	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。

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】

- ・ 派遣登録の手続きの際、病名が多数記載された健康に関するチェックリストがあり、登録の段階で詳細な病歴の記載を求められた。また、家族の状況を詳しく記載することにも抵抗を感じ、責任者に確認したが説明に納得できない。

【2: 利用に関する相談】

- ・ ある商品の保証延長サービスをWeb サイトから購入しプレゼントしたところ、贈り先の方に当該Web サイトの担当者より、保証延長サービスとは関係がない商品案内の電話があった。個人情報の目的外利用ではないか。

【3: 提供に関する相談】

- ・ 引越しの見積もりをしてもらったが、結局依頼しなかった。その後、インターネットの接続業者から営業の電話があり、確認したところ、引越し業者が他社に個人情報を提供していたことが判った。引越し業者は「同意を得た」と言っているが同意した覚えはない。

【4: 適正管理に関する相談】

- ・ 退職後に郵送で源泉徴収票が送られてきたが、使用された封筒が薄く、折り方の関係で印刷された氏名は見えないが、誕生日等の他の情報は見ようと思えば透けて見える状況である。個人情報に対する配慮不足ではないか。
- ・ マンションの管理人が、居住者の個人情報（プライバシーに関する情報も含む）を他の居住者に話しているの、管理会社に苦情を申し出たが一向に改善されない。

【5: 開示等に関する相談】

- ・ お見合いパーティーに参加した会場で、今後の情報入手のために個人情報を伝え、しばらくは情報を入手していたが、結婚したことから情報提供の中止と個人情報の削除を申し出た。しかしその後も情報提供され続け、個人情報の削除にも対応がされない。

【6: 窓口対応等に関する相談】

- ・ DMの発送停止を申し出た際の、担当者（契約社員）の対応に問題（利用停止についての理解不足が原因）があったため、担当者の上司や個人情報の相談窓口へ申し出を行い、お客様相談窓口の責任者より謝罪と説明の連絡をもらう予定であったが、一向に連絡がない。

【7: プライバシーマーク制度に関する相談】

- ・ 苦情の申し出をしたいことがあり、「認定個人情報保護団体対象事業者リスト」に掲載のWeb サイトを見ようとしたが「当該Web サイトはありません」とのエラー表示が出た。また、メールも未着となった。プライバシーマーク付与事業者として問題ではないか。
- ・ プライバシーマーク付与事業者の通販サイトに酷似した偽サイトがあり、そのサイトに本物の通販サイトからコピーしたと思われるプライバシーマーク（ロゴ）が使用されているが、プライバシーマーク（ロゴ）の不正使用と思われる。

【8: その他の相談】

- ・ 購入をしていないソフトウェアの件で、プライバシーマーク付与事業者からメールが誤送信されてきたので連絡を取りたいが、（私の）連絡先を教えても大丈夫かどうか確認したい。

5. 解決状況

解決した相談の割合(97.0%)は、前年度(98.4%)より若干減少している。また、解決の処理状況(結果)としては、「事務局内調査等で解決」が最も多く(156件 39.6%)、次いで「自主交渉のアドバイスとしての指導・助言」(141件 35.8%)となっている。

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が、前年度より件数・割合共に減少している。

一方、未解決の相談の「解決不能」の6件は、相談者の主張に無理があり、付与事業者の個人情報への取扱いに問題が無い旨説明しても理解されない場合および相談者が原因調査に協力をせず、自身の主張を繰り返した場合であり、最終的に「解決不能」とした。

また、「その他」の6件は、相談者に電子メールで回答したが受信拒否されたもの等である。

表5 解決状況

解決・未解決	処理状況(結果)	平成23年度		平成24年度	
		件数	割合(%)	件数	割合(%)
解決	事務局内調査等で解決	176	45.5	156	39.6
	自主交渉のアドバイスとしての指導・助言	112	28.9	141	35.8
	相談者への情報提供	63	16.3	66	16.7
	他機関を紹介	0	0.0	1	0.3
	処理不要(一次対応済)	30	7.7	18	4.6
	小計	381	98.4	382	97.0
未解決	解決不能	1	0.3	6	1.5
その他		5	1.3	6	1.5
	合計	387	100.0	394	100.0

<資料編>

平成20年度～平成24年度の消費者相談受付概要