

## 平成25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 26 年 9 月 30 日

### 【はじめに】

JIPDEC プライバシーマーク事務局内の「消費者向け相談窓口」及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 25 年度に受け付けたプライバシーマーク付与事業者(以下、「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 25 年度の相談受付件数

相談受付件数は 368 件、前年度(平成 24 年度)の 394 件より 26 件減少した【表 1】。

### 平成 25 年度の相談概要

(1)電話による相談割合が前年度より増加した【表 2】。

(24 年度:261 件(66.2%) ⇒ 25 年度:253 件(68.8%))

一方、Web 問合せによる相談は件数・割合共に前年度より減少している。

(24 年度:124 件(31.5%) ⇒ 25 年度:110 件(29.9%))

(2)業種別では、「情報サービス・調査業」83 件(29.0%)、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」72 件(25.2%)、「卸売・小売業」31 件(10.8%)の順に多い【表 3】。

・「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」「電気通信関係」「金融関係」が前年度より件数・割合共に増加

・「情報サービス・調査業」「卸売・小売業」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 151 件(33.0%)と最も多く、その内の 113 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」69 件(15.1%)、「個人情報の開示等」66 件(14.4%)の相談が多い【表 4】。

・「個人情報の安全管理」の内、『漏えい・紛失』に係る相談、及び「個人情報の取得」の内、『取得に際しての利用目的の通知等』は、前年度より件数・割合共に増加

・「不適正な取得」は、前年度より件数・割合共に減少

(4)相談窓口の調査・説明等により解決した件数は 354 件、相談受付件数の 96.2%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 25 年度の相談受付件数は、前年度(平成 24 年度)に比べ 26 件減少している。  
相談受付件数 368 件の内、付与事業者に関する相談受付件数は 286 件である。

【表1】 付与事業者数及び相談受付件数

年 度	平成 25 年度	平成 24 年度
付与事業者数(各年度末時点)	13,591	13,075
相談受付件数	368	394
付与事業者に関する相談受付件数	286	291
非付与事業者及び事業者名不明の 相談受付件数	82	103

## 2. 相談受付方法・相談者の属性

電話による受付割合は、前年度に比べ増加し全体の 68.8%を占め、Web 問合せ(29.9%)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(135 件)は、前年度(148 件)よりやや減少しているものの、JIPDEC プライバシーマーク事務局内の「消費者向け相談窓口」及び他部署経由の電話受付件数(253 件-135 件=118 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、JIPDEC 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され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 25 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 25 年度		平成 24 年度	
	件数	割合	件数	割合
電 話	253	68.8	261	66.2
消費者向け相談窓口等	(118)	(32.1)	(113)	(28.7)
認定個人情報保護団体	(135)	(36.7)	(148)	(37.5)
Web 問合せ	110	29.9	124	31.5
郵 便	5	1.3	6	1.5
FAX	0	0.0	1	0.3
その他	0	0.0	2	0.5
合 計	368	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 286 件の内、「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 29%を占めている。(103 件(35.4%)⇒83 件(29.0%))。

また、「卸売・小売業」も、前年度より件数・割合共に減少している(39 件(13.4%)⇒31 件(10.8%))。

一方、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」は、前年度より件数・割合共に増加している(68 件(23.4%)⇒72 件(25.2%))。

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、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」では、前年度に比べ人材派遣・人材紹介事業者の増加が目立つ。

なお、「その他」では、印刷・出版関係事業者、広告関係事業者が多い。

一方、「卸売・小売業」の通信販売事業者及び家電量販店は、前年度に比べ減少している。

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、消費者が直接係る場面が多い、「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」、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」、クレジットカード業を含む「金融関係」通信販売事業者を含む「卸売・小売業」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】 業種別相談受付件数

業 種	平成 25 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	83	29.0	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	72	25.2	18.9	68	23.4	18.6
卸売・小売業	31	10.8	5.9	39	13.4	6.1
電気通信関係	5	1.8	0.5	2	0.7	0.4
不動産業	9	3.1	1.1	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	14	4.9	0.9	13	4.4	0.9
金融関係	19	6.6	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	2.8	1.8	11	3.8	1.7
放送関係	1	0.4	0.6	4	1.4	0.6
その他	44	15.4	27.3	23	7.9	27.4
合 計	286	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・割合共に増加(149 件(30.4%)⇒151 件(33.0%))し、全相談種別の約 30%を占めている。なお、151 件の内、113 件は個人情報の『漏えい・紛失』に関する相談であり、前年度より件数・割合共に増加(102 件(20.8%)⇒113 件(24.7%))している。また、「2. 個人情報の取得」についての相談の内、『取得に際しての利用目的の通知等』に関する相談も前年度より件数・割合共に増加(4 件(0.8%)⇒10 件(2.2%))している。

一方、「2. 個人情報の取得」についての相談の内、「不適正な取得」については、前年度に比べ件数・割合共に減少(34 件(7.0%)⇒19 件(4.1%))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、本来の問題の適切な解決・処理を行うことが減少につながると考える。

「6.個人情報の開示等」は、前年度より件数・割合共に減少(74 件(15.1%)⇒66 件(14.4%))しているが、全相談種別の約 14%を占め、例年同様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 25 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	2	0.4	2	0.4
		②目的外利用	14	3.1	17	3.5
		計(①+②)	16	3.5	19	3.9
2	個人情報の取得	①不適正な取得	19	4.1	34	7.0
		②取得に際しての利用目的の通知等	10	2.2	4	0.8
		計(①+②)	29	6.3	38	7.8
3	情報内容の誤り	4	0.9	3	0.6	
4	個人情報の安全管理	①漏えい・紛失	113	24.7	102	20.8
		②その他 安全管理	38	8.3	47	9.6
		計(①+②)	151	33.0	149	30.4
5	個人情報の提供関連(同意のない提供)	33	7.2	28	5.7	
6	個人情報の開示等(開示・訂正、利用停止等)	66	14.4	74	15.1	
7	苦情等の窓口対応	32	7.0	45	9.2	
8	従業者・委託先の監督	2	0.4	4	0.8	
9	プライバシーマーク制度関係	69	15.1	74	15.1	
10	その他	56	12.2	56	11.4	
合計(*)		458	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、【表 1】の相談受付件数より多くなる。

## (参考) 相談種別ごとの主な相談事例の紹介

### 【1:取得に関する相談】

- ◆情報の掲載を申込む際の個人情報の取扱いに関して、保管期間の説明が明確ではない。また、利用目的に関する説明は文字が小さく、読みにくい形で記載されている等、個人情報の取得に問題がある。
- ◆大学入試の当日、大学の前で、下宿は不要と何度も断ったにも関わらず、勧誘のアルバイトをしていた当該大学の学生数人にしつこく言われ、半強制的に個人情報(氏名・住所・連絡先等)を収集された。

### 【2:利用に関する相談】

- ◆A支店の正社員の求人に応募し、面接もしたが、その後B支店から連絡がある等、勝手に派遣社員に登録されたようであった。後日、A支店は不採用になったことが判ったが、正社員応募の個人情報を利用して派遣社員の登録を行うのは問題ではないか。

### 【3:提供に関する相談】

- ◆商品購入時に販売店に伝えた電話番号を利用して、家電メーカーから商品のリコールに関する電話がきたことに納得がいかない。販売店は、個人情報を提供せずに、購入者に直接連絡をすべきと考え、販売店に連絡したが、説明が明確ではなかった。

#### <参考>

\* 消費生活用製品安全法に基づき、製品に重大な事故が発生した場合の販売店としての協力責任からの措置である。

\* 消費者庁及び経済産業省から販売事業者に対し、リコール活動への協力要請の通達が出ている。

#### ・消費者庁 News Release

:「リコール情報の周知に向けた取組を強化します」(平成 25 年 4 月 26 日)

<http://www.meti.go.jp/press/2013/04/20130426006/20130426006-1.pdf>

#### ・経済産業省製品安全課

:「リコール等における流通事業者との協力について」(平成 25 年 3 月)

[http://www.meti.go.jp/committee/summary/0001800/pdf/014\\_05\\_00.pdf](http://www.meti.go.jp/committee/summary/0001800/pdf/014_05_00.pdf)

- ◆現在、ある会社の求人に応募しているが、担当者との話の中で、以前勤務していた付与事業者に前職照会をしたことが判った。本人に断りなく個人情報を提供したことは、付与事業者として問題ではないか。

### 【4:適正管理に関する相談】

- ◆個人情報入力フォームに個人情報を記載し送信した後に、そのサイトが SSL 未使用であったことが判ったが、個人情報を安全に取り扱っていると言えるのか。また、当該サイトから個人情報を送信した後、迷惑メールが大量に届くようになった。
- ◆商品の送付先変更のために住所変更届けを出したが、それが反映されず、商品の未着が複数回あった。また、その原因もそれぞれ異なる等、軽微な問題であるが個人情報の取扱い、運用、管理がずさんではないかと思う。

### 【5:開示等に関する相談】

- ◆ショッピングモールの閉店申請を、サイトの問合せフォームから行っているにもかかわらず、事業者からメールが送信されるため、ショップ情報と個人情報の削除をメールにて 2 回申し出ているが、数か月経っても削除されない。
- ◆新サービス利用時にトラブルがあり、サポートセンターとのやり取りの通話記録の開示を求めたが、「業務に差し障りがあるので開示しない」と説明された。付与事業者として、開示に対応しないことに問題がないか確認して欲しい。

【6:窓口対応等に関する相談】

- ◆「個人情報の取扱いに関する質問・相談」や「個人情報の削除の依頼」をメールフォームで再三送っているが、全く返事がない、相談窓口が機能していないのではないか。

【7:プライバシーマーク制度に関する相談】

- ◆Web サイトに、JIPDEC に認定個人情報保護団体対象事業者として登録しているとの記載があるが、会社概要がはっきりしないため、本当かどうか確認したい。
- ◆自宅を訪ねてきた社員が、その後の移動中に、私の電話番号や他人の個人情報が記載された書類を落した。それを拾った人が警察に届け、私にも連絡があったので事故が判ったが、この件について事故報告が提出されているか確認したい。

【8:その他の相談】

- ◆申込んだ覚えのないDMが多数届いたため、状況を確認したところ、住所・名前は合っていたが、メールアドレス・電話番号・生年月日等は異なるものが登録されていた。誰かがなりすまして、情報を多くの会社に登録しているようだが、DMを止める方法やなりすましを防ぐ方法はないか。
- ◆サイトに掲載されてしまった（私の）氏名の削除について問い合わせ、正式な削除要請の手続き方法を案内されたが、ネットに詳しくないため、その手続きに不安がある。

5. 解決状況

解決した相談の割合(96.2%)は、前年度(97.0%)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(176 件(47.8%))、次いで「自主交渉のアドバイスとしての指導・助言」(103 件(28.0%))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て以降、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 3 件は、付与事業者への確認・調査の結果、個人情報の取扱いに問題が無いことが明確で、その旨相談者に説明しても納得されない場合や、相談者が原因調査に同意をせず、自身の主張を繰り返した場合等である。

また、「その他」の 11 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が大半を占めている。

【表5】 解決状況

解決・未解決	処理状況(結果)	平成 25 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	47.8	156	39.6
	自主交渉のアドバイスとしての指導・助言	103	28.0	141	35.8
	相談者への情報提供	69	18.8	66	16.7
	他機関を紹介	0	0.0	1	0.3
	処理不要(一次対応済)	6	1.6	18	4.6
	小計	354	96.2	382	97.0
未解決	解決不能	3	0.8	6	1.5
その他		11	3.0	6	1.5
	合計	368	100.0	394	100.0

## 6. その他

相談対応における付与事業者への確認・調査については、以下のとおりである。

確認・調査を実施した件数の割合は前年度とほぼ同様であり、全相談受付件数の40%弱の相談について、付与事業者に確認・調査を実施している。

前年度に比べ、JIPDECが直接確認・調査を実施した件数の割合は大幅に減少(75.3%⇒56.6%)し、審査機関において、プライバシーマーク付与適格決定を行った事業者の増加と共に、審査機関経由での確認・調査の割合も増加している状況である。

【表6】 付与事業者への確認・調査件数

	平成 25 年度	平成 24 年度
相談受付件数	368	394
確認・調査なし	226(61.2%)	244(61.9%)
確認・調査あり	143(38.8%)(*)	150(38.1%)
JIPDEC	81(56.6%)	113(75.3%)
審査機関合計	62(43.4%)	37(24.7%)

(\*) 相談受付1件に関し、JIPDECと審査機関の両者が確認・調査を実施したため、相談受付件数142件に対し、「確認・調査あり」が143件となっている。