

平成26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 27 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 26 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 26 年度の相談受付件数

相談受付件数は 415 件、前年度(平成 25 年度)の 368 件より 47 件(12.8%)増加した。【表 1】

※平成 26 年 7 月、付与事業者の個人情報の取扱いにおいて重大な事故が発生したことから、受付件数の増加と併せ、相談概要においても業種別・相談種別において、例年と相違した状況となった。

平成 26 年度の相談概要

(1) Web 問合せによる相談件数・割合共に前年度より増加した。【表 2】

(25 年度:110 件(29.9%) ⇒ 26 年度:131 件(31.6%))

一方、電話による相談は 274 件(66.0%)と多いものの、割合は前年度より減少した。

(25 年度:253 件(68.8%) ⇒ 26 年度:274 件(66.0%))

(2)業種別では、「情報サービス・調査業」108 件(30.5%)、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」86 件(24.3%)、「印刷・出版業」49 件(13.9%)の順に多い。【表 3】

・「印刷・出版業」が前年度より件数・割合共に大幅に増加し(7 件(2.5%)⇒49 件(13.9%))、「情報サービス・調査業」も前年度より件数・割合共に増加した。(83 件(29.0%)⇒108 件(30.5%))

(3)相談種別では、「個人情報の安全管理」が 157 件(28.0%)と最も多く、その内の 126 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」94 件(16.8%)、「個人情報の開示等」89 件(15.9%)の相談が多い。【表 4】

・「苦情等の窓口対応」及び「個人情報の取得」の内、『不適正な取得』は、前年度より件数・割合共に増加した。

・「個人情報の安全管理」の内、『その他安全管理』は、前年度より件数・割合共に減少した。

(4)相談窓口の調査・説明等により解決した件数は 404 件、相談受付件数の 97.4%で、前年度より割合は若干増加している。【表 5】

1. 相談受付件数

平成 26 年度の相談受付件数は、前年度(平成 25 年度)に比べ 47 件(12.8%)増加した。
相談受付件数 415 件の内、付与事業者に関する相談受付件数は 354 件である。

【表1】 付与事業者数及び相談受付件数

年 度	平成 26 年度	平成 25 年度
付与事業者数(各年度末時点)	14,044	13,591
相談受付件数	415	368
付与事業者に関する相談受付件数	354	286
非付与事業者及び事業者名不明の 相談受付件数	61	82

2. 相談受付方法・相談者の属性

電話による受付割合は、前年度に比べ若干減少しているものの全体の 66.0%を占め、Web 問合せの受付割合(31.6%)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(160 件)は、前年度(135 件)より増加し、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より 46 件多い状況である。

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 26 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 60%を占めている。

【表2】 相談受付方法

受付方法	平成 26 年度		平成 25 年度	
	件数	割合	件数	割合
電 話	274	66.0	253	68.8
消費者向け相談窓口等	113	27.2	118	32.1
認定個人情報保護団体	160	38.6	135	36.7
他部署経由	1	0.2	0	0.0
Web 問合せ	131	31.6	110	29.9
郵 便	7	1.7	5	1.3
FAX	1	0.2	0	0.0
その他	2	0.5	0	0.0
合 計	415	100.0	368	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 354 件の内、「情報サービス・調査業」は最も相談受付の多い業種であり、全体の 30.5%を占め、前年度より件数・割合共に増加している。(83 件(29.0%)⇒108 件(30.5%))。また、「印刷・出版業」も、件数・割合共に大幅増加した。(7 件(2.5%)⇒49 件(13.9%))

一方、「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」は、前年度より件数・割合共に減少している(14 件(4.9%)⇒8 件(2.3%))。

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、例年と同様に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」、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。

また、「印刷・出版業」においては、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前年度より大幅に高くなっている。

【表 3】 業種別相談受付件数

業 種	平成 26 年度			平成 25 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	108	30.5	41.0	83	29.0	41.1
人材サービス業を含むその他の事業サービス業	86	24.3	19.2	72	25.2	18.9
卸売・小売業	32	9.0	5.8	31	10.8	5.9
電気通信関係	3	0.9	0.4	5	1.8	0.5
不動産業	15	4.2	1.2	9	3.1	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	8	2.3	0.9	14	4.9	0.9
金融関係	10	2.8	1.9	19	6.6	1.9
旅行業を含む運輸に附帯するサービス業	4	1.1	1.9	8	2.8	1.8
放送関係	4	1.1	0.6	1	0.4	0.6
印刷・出版業	49	13.9	8.7	7	2.5	9.0
その他	35	9.9	18.4	37	12.9	18.3
合 計	354	100.0	100.0	286	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157件を受け、前年度より割合は減少したものの、全相談種別の約30%を占めている。なお、157件の内、126件は個人情報の『①漏えい・紛失』に関する相談であり、付与事業者の個人情報の取扱いにおいて重大な事故が発生したことが増加の要因と考えられる。また、同様の要因から「2. 個人情報の取得」についての相談の内、『①不適正な取得』及び、「7. 苦情等の窓口対応」「9. プライバシーマーク制度関係」に関する相談は、前年度より件数・割合共に増加している。

- ※ 『①不適正な取得』：19件(4.1%)⇒36件(6.4%)
「7. 苦情等の窓口対応」：32件(7.0%)⇒61件(10.9%)
「9. プライバシーマーク制度関係」：69件(15.1%)⇒94件(16.8%)

また、「6.個人情報の開示等」も、前年度より件数・割合共に増加(66件(14.4%)⇒89件(15.9%))し、全相談種別の約16%を占めている。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。

一方、「2. 個人情報の取得」についての相談の内、『②取得に際しての利用目的の通知等』については、前年度に比べ件数・割合共に減少(10件(2.2%)⇒5件(0.9%))し、「4. 個人情報の安全管理」についての相談の内、『②その他安全管理』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ず、付与事業者等の窓口対応の問題に転嫁した申し出となったものが多いと推測するが、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。

「10. その他」は、前年度と同様に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)に関する内容等が多い。

【表4】 相談種別

	相談種別	平成26年度		平成25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	12	2.2	14	3.1
		計(①+②)	13	2.4	16	3.5
2	個人情報の取得	①不適正な取得	36	6.4	19	4.1
		②取得に際しての利用目的の通知等	5	0.9	10	2.2
		計(①+②)	41	7.3	29	6.3
3	情報内容の誤り	5	0.9	4	0.9	
4	個人情報の安全管理	①漏えい・紛失	126	22.5	113	24.7
		②その他 安全管理	31	5.5	38	8.3
		計(①+②)	157	28.0	151	33.0
5	個人情報の提供関連(同意のない提供)	33	5.9	33	7.2	
6	個人情報の開示等(開示・訂正、利用停止等)	89	15.9	66	14.4	
7	苦情等の窓口対応	61	10.9	32	7.0	
8	従業者・委託先の監督	3	0.5	2	0.4	
9	プライバシーマーク制度関係	94	16.8	69	15.1	
10	その他	64	11.4	56	12.2	
合計(*)		560	100.0	458	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。

5. 解決状況

解決した相談の割合(97.4%)は、前年度(96.2%)より若干増加している。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」が最も多く(161件(38.8%))、次いで(「事務局内調査等で解決」158件(38.1%))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・割合共に増加している。

一方、未解決の相談の「解決不能」の1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ず、自身の主張を繰り返された案件である。

また、「その他」の10件は、相談者に電子メールで回答したが、メールが未着となる等連絡がつかない状況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26年度		平成25年度	
		件数	割合(%)	件数	割合(%)
解決	事務局内調査等で解決	158	38.1	176	47.8
	自主交渉のアドバイスとしての指導・助言	161	38.8	103	28.0
	相談者への情報提供	73	17.6	69	18.8
	他機関を紹介	0	0.0	0	0.0
	処理不要(一次対応済)	12	2.9	6	1.6
	小計	404	97.4	354	96.2
未解決	解決不能	1	0.2	3	0.8
その他		10	2.4	11	3.0
	合計	415	100.0	368	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よりやや減少したが、全相談受付件数の30%強の相談について、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若干増加(56.6%⇒61.6%)した。また、審査機関経由での確認・調査を実施した審査機関は、前年度より2機関増加した。

【表6】 付与事業者への確認・調査件数

	平成26年度	平成25年度
相談受付件数	415	368
確認・調査なし	277(66.7%)	226(61.2%)
確認・調査あり	138(33.3%)	143(38.8%)(*)
JIPDEC	85(61.6%)	81(56.6%)
審査機関合計	53(38.4%)	62(43.4%)

(*) 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。

(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】

- ◆入社時の健康診断結果の通知がないため問合わせたところ、「雇用契約書に個人情報の取扱いについても記載しており、それに署名していることから、『診断結果が会社に届くことにも同意したものとみなす』と言われたが、契約時には個人情報の取扱いの説明もなく、関係書類の提示もなかったため納得できない。
- ◆教育関係のDMが届いたが、封筒の宛先が他社の教育サービスへの申込み時のみに記載したものと同一なので不審に思っていたところ、個人情報の漏えいのニュース報道があった。DMを送付した会社より「適正な業者から名簿を買った」と説明されたが、本当に個人情報に適正に入手していたのかを確認して欲しい。

【2: 利用に関する相談】

- ◆父がこれから住む予定の高齢者用マンションの仮契約を行い、保証人である私の連絡先（携帯電話）も伝えた。その後、現在、父が住んでいるマンションでトラブルがあり、両マンションを管理している事業者が、仮契約時に記載した（私の）携帯電話にトラブルの連絡をしてきたが、これは個人情報の目的外利用ではないか。

【3: 提供に関する相談】

- ◆同窓会において、運営を依頼した事業者が写真を撮影し、同窓会のサイトにもアップされたが、その後、全国紙の新聞にも同窓会の写真が掲載された。新聞社は「事業者が同窓会参加者の同意を得ていることを確認して掲載した」と言っているが、参加者は誰もそのような説明は受けておらず、新聞掲載には同意をしていない。
- ◆衆議院選挙の候補者から、支持を求めるハガキがきたので後援会に問い合わせをしたところ、勤務先が、私に無断で個人情報を提供していたことがわかった。私の他にも1名、同様のハガキが届いている。

【4: 適正管理に関する相談】

- ◆人材紹介サービスの登録を止めることとし、個人情報の削除手続きを行ったところ、私の住所・氏名等が記載されている「登録解除通知」が、パスワード設定もされずにメール添付で送付された。付与事業者として個人情報保護の認識が薄いので、調査して欲しい。
- ◆派遣会社に登録をしているが、登録時の面接担当者が、当該事業者を退職した後に人材派遣の会社を始め、私に紹介したいクライアントがいるとのメールを送信してきた。現在も登録している事業者に、退職者の個人情報の持出し（漏えい）の申出をしたが、対応が進まない。

【5: 開示等に関する相談】

- ◆1年半程前に派遣登録の解除を行い、個人情報は削除してもらったが、最近、当時の営業担当者から連絡があった。営業で使用している私物の携帯か何かに、私の電話番号が残っているのではないかとと思われるので確認して欲しい。
- ◆登録をしているポイント取得サイトに登録内容の確認メールを送信したところ、本人確認のため氏名・ID・住所を求められたが、登録時には住所ではなく郵便番号を入力している。登録内容の確認として、登録時に取得していない情報を要求することは問題ではないか。

【6:窓口対応等に関する相談】

- ◆ポイントサイトにおける情報流出問題についての確認のため、「個人情報に関する苦情相談受付窓口」としてサイトに掲載されているメールアドレスに連絡したところ、メールアドレスが存在しないとのエラーメールが返ってきた。別の連絡先にもメールを送信したが、そちらからも返信はない。個人情報の相談窓口の受付体制等に問題がある。
- ◆個人情報の漏えいに関する詫状が届かなかったので、発送業務委託先での紛失等も考えられるため調査を求めたが、迅速に調査を行っておらず、また、問合せ対応についても報告期日を守らない等不適切である。指導して欲しい。

【7:プライバシー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リストに掲載されていない事業者の従業員が、プライバシーマーク（ロゴ）が印刷されている名刺を使っているが、問題ではないか。
- ◆大規模な不祥事（個人情報の漏えい事故）が発生した場合は、プライバシーマークの取消し等の措置決定を速やかに行う等、適切な対応してほしい。

【8:その他の相談】

- ◆旅行会社の手違いで、海外の宿泊予定のホテルに宿泊できず、別途経費が発生した。抗議をしたところ謝罪と返金については対応されたが、海外でのトラブルは許せない。個人情報が記載された、宿泊ホテルの確認書の問題なので対応してほしい。
- ◆Web からアンケートモニターに応募しようと手続きの詳細を確認したところ、「クッキー」に関する記載があったが、「クッキー」についての知識がなく、メールでの問合せにどのような質問を記載すればよいのかも判らない。

【個人情報相談窓口に関する留意点等】

※第一次対応について

- ・個人情報の取扱いに関する苦情等の申出において、本人が先ず事業者の個人情報相談窓口へ申出をした際に、その対応が適切に行われなかった場合に、プライバシーマーク制度の消費者相談窓口や、認定個人情報保護団体の苦情相談窓口へ苦情としての申出が行われることが多い。
その申出は、本来の個人情報取扱いの問題以上に、事業者の相談窓口の対応等に対する苦情が大部分を占めている。
- ・個人情報の相談窓口の対応は、その第一次対応（初期対応）を誤ると感情が伴った重大なクレームへと発展し、解決を難しくすることもあるので、第一次対応において、迅速かつ適切な対応を行うことが重要である。そのために、相談窓口対応マニュアル等を整備して、第一次対応を行う担当者に周知しておく等の準備も必要となる。
- ・消費者等からの申出がメールやWeb サイトから行われている場合に、相談窓口担当者が確認するまでに時間を要した場合や、担当者間のたらい回しを行った場合に、本来の問題以外の対応の問題が影響し、解決が困難になることがある。また、トラブル対応後に講じた再発防止策が有効に運用されていない場合にも、更なる苦情の申出に繋がるケースもあることから、再発防止策の有効性の確認や、確実に運用されているかの確認が重要となる。