

平成19年度 消費者相談受付対応概要

財団法人日本情報処理開発協会
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20年8月1日

平成19年度中に、当協会プライバシーマーク事務局消費者相談窓口および認定個人情報保護団体個人情報保護苦情相談室で受け付けた、個人情報に係る苦情・相談等の概要について公表する。

苦情・相談等の相談受付は合わせて268件で、有効事業者(*)の増加等により平成18年度の約1.8倍の大幅増になっているが、5件を除いて全て解決している。

相談方法としては電話による受付が約60%を占め、業種別では人材サービス業(27.0%)、情報サービス・調査業(21.9%)に関する相談が多い。相談種別では「個人情報の安全管理」が最も多く(33.8%)、次いで「個人情報の開示等」(15.1%)、「プライバシーマーク制度」(12.0%)となっている。

今回の公表では、相談種別ごとの事例紹介と消費者の信頼を得るために事業者が取るべき留意点についても言及しているので参考にいただきたい。

(*) 有効事業者: 認定事業者のうち、更新辞退、吸収合併等組織変更等の事業者を除く、実質的な認定事業者

1. 相談受付件数

平成19年度の苦情・相談等の受付総件数268件は、前年度の146件に比べ約1.8倍となっているが、これは有効事業者の増加並びに、個人情報保護苦情相談室が消費者等に周知されてきたことによるものと推測する。

2. 相談受付方法・属性

電話による受付が前年度に比べて件数・比率ともに急増し157件(58.6%)、eメールによる受付が107件(39.9%)、郵便書簡による受付が3件、FAXによる受付が1件となっている。また、男性からの相談受付150件(56.0%)、女性からの相談受付99件(36.9%)、不明19件(7.1%)であった。

3. 業種別相談受付件数

プライバシーマーク認定事業者(以下「認定事業者」)が特定できたのは219件であり、相談受付の多かった業種は「人材サービス業」(27.0%)、「情報サービス・調査業」(21.9%)、「卸売・小売業」(9.6%)の順である(図表1)。認定事業者の業種別認定割合と比較すると、「情報サービス・調査業」は比例して高く、消費者が直接かかわる状況にある「結婚情報サービス関係」、「放送関係」、「通信関係」は、業種別認定割合に比べて極めて高い比率となっている。

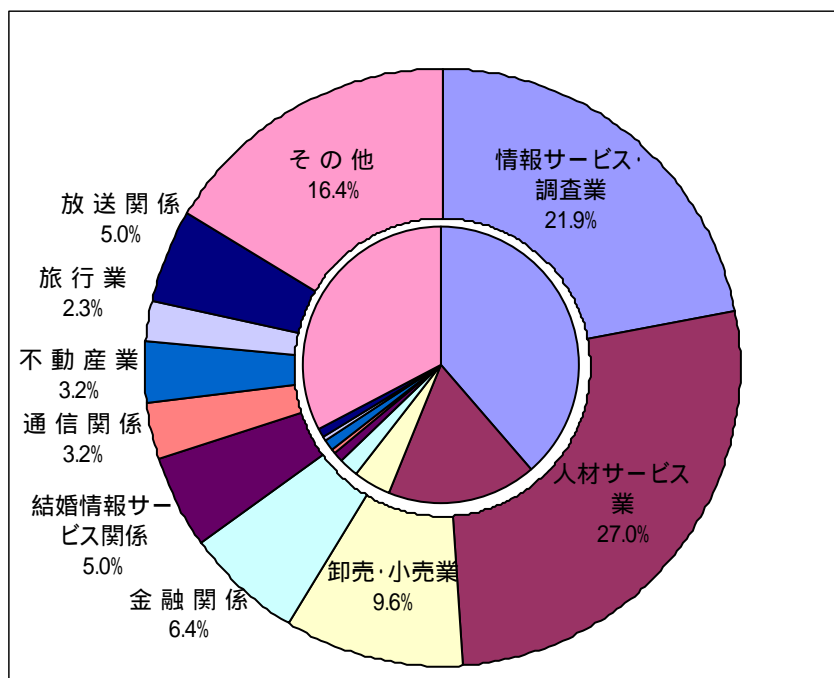
業種別の特徴として、「卸売・小売業」では通信販売事業者、「金融関係」ではクレジット事業者、「放送関係」では有線放送事業者、「通信関係」ではインターネット事業者の相談受付が多い。

また、業種別の認定事業者数に対する、相談受付件数の割合で考えると、結婚情報サービス関係、放送関係、通信関係、旅行業、金融関係の順で相談が多くなっている。

図表1 苦情・相談受付件数の多い業種

業 種	平成 18 年度			平成 19 年度		
	受付件数	割合 (%)	認定割合 (*1)(%)	受付件数	割合 (%)	認定割合 (*1)(%)
情報サービス・調査業	29	25.2	40.0	48	21.9	38.7
人材サービス業	25	21.7	3.0	59	27.0	17.5
卸売・小売業	15	13.1	4.2	21	9.6	4.4
金融関係	10	8.7	2.6	14	6.4	2.3
結婚情報サービス関係	9	7.8	0.1	11	5.0	0.9
通信関係	5	4.4	0.3	7	3.2	0.7
不動産業	5	4.4	1.1	7	3.2	1.3
旅行業	2	1.7	0.5	5	2.3	0.6
放送関係	2	1.7	1.0	11	5.0	0.9
その他	13	11.3	47.2	36	16.4	32.7
合 計	115	100.0	100.0	219	100.0	100.0

(*1) 認定割合:各年度末の有効事業者に占める業種別割合を表す。



図表2 苦情・相談受付件数(認定割合と受付割合)

4. 相談種別

平成 18 年度と比べ、「個人情報の安全管理(漏えい・紛失)」が大幅に増加(18.2% 26.1%)、「個人情報の開示等(開示・訂正、利用停止等)」(10.6% 15.1%)も増加する一方、「個人情報の利用目的(目的外利用)」は激減(8.2% 3.3%)している(図表3)。

図表3 苦情・相談受付の申出種別

	相談・相談の申出種別	平成 18 年度		平成 19 年度		
		件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	
1	個人情報の利用目的	利用目的の特定	2	1.2	0	0
		目的外利用	14	8.2	10	3.3
2	個人情報の取得	不適正な取得	13	7.7	20	6.7
		取得に際しての利用目的の通知等	5	2.9	2	0.7
3	情報内容の誤り	3	1.8	3	1.0	
4	個人情報の安全管理	漏えい・紛失	31	18.2	78	26.1
		その他 安全管理	16	9.4	23	7.7
5	個人情報の提供関連(同意のない提供)	15	8.8	31	10.4	
6	個人情報の開示等	開示・訂正、利用停止等	18	10.6	45	15.1
7	苦情等の窓口対応		9	5.3	11	3.7
8	従業者・委託先の監督		1	0.6	1	0.3
9	プライバシーマーク制度関係		16	9.4	36	12.0
10	その他		27	15.9	39 (*1)	13.0
合計			170 (*2)	100.0	299 (*2)	100.0

(*1) 平成 19 年度「その他 39 件」の内容は、個人情報保護の相談窓口の照会、事業者の存在確認、抜き打ち調査の要求、内部告発、契約関係の問題、等である。

(*2) 1 件の相談受付に複数の内容が含まれるため、相談受付件数より多い。

5. 解決状況

相談受付総件数 268 件のうち解決した件数は 255 件(95.1%)、未解決 5 件(1.9%)、その他が 8 件(3.0%)である(図表4)。解決の内訳は、「プライバシーマーク事務局内調査等で解決」が 139 件と最も多く、比率も大幅に増加(39.0% 51.9%)している。なお、「処理不要」で解決とした 45 件は、プライバシーマーク事務局において相談者に一次対応を行ない、再申出を待ったが申し出がない場合である。また、その他の処理結果 8 件は、相談者にメールで回答したが受信拒否をされたものが 2 件、情報提供・内部告発の内容から相談者への対応が必要ないと判断したものが 6 件である。

図表4 苦情・相談受付に対する処理結果

解決・未解決	処 理 内 容	平成 18 年度		平成 19 年度	
		件 数	割合 (%)	件 数	割合 (%)
解 決	事務局内調査等で解決	57	39.0	139	51.8
	自主交渉のアドバイスとしての指導・助言	24	16.4	26	9.7
	相談者への情報提供	29	19.9	40	14.9
	他機関を紹介	-		5	1.9
	処理不要	29	19.9	45	16.8
	小 計	139	95.2	255	95.1
未解決	解決不能	6	4.1	5	1.9
	相談打ち切り	1	0.7	0	0
その他		-		8	3.0
合 計		146	100.0		268

6. 相談種別ごとの事例紹介

以下では、相談対応を行った相談種別ごとに、主な事例を紹介する。

(1) 個人情報の利用目的: 10 件

派遣登録をしていた事業者を退職したが、従業員より、教えたことがない携帯電話に頻繁に電話が掛かってくる。

通学している専門学校のパーティに参加した時の写真が、学校紹介の HP に無断で掲載された。

(2) 個人情報の取得: 22 件

申し込みをしていない進学情報の資料が届いたが、個人情報の取得に疑問がある。

職場に転職紹介(ヘッドハンティング)の電話が何度も掛かり、個人情報の取得源を聞いても明らかにしない。

(3) 個人情報の安全管理: 101 件

健康診断の日程表に生年月日が記載されていたため、社内に知られてしまった。

求人面接を受けて、不採用になった会社に履歴書の返送を要求したところ、普通郵便で返送されたが、届かない。

(私の)旅行申込書が、第三者に2度に渡りメール添付で送付されてしまった。

結婚情報サービス事業者より、資料の送付に同意をしていないにも拘わらず、資料が届き、中に他の人のフルネームが記載された資料が入っていた。

短期派遣の仕事が決まった際に、一緒に働く人の名簿を見せられたが個人情報の取り扱いに問題がある。

債権回収の事業者からクレジット残債務の通知書が届いたが、その中に、他の人宛の通知書も入っていた。

(4) 個人情報の提供関連(同意のない提供):31件

派遣会社の営業担当者が、(私に)無断で派遣先に携帯電話の番号を伝えた。
人材紹介事業者が、(私の)同意を得ないで求人会社に応募書類を提出した。
不動産売買の中で、不動産仲介業者に、不動産管理会社が個人情報を提供したことは納得できない。

(5) 個人情報の開示等:45件

本人に関する個人情報の開示に応じてくれない
派遣登録をしている事業者に、個人情報の削除の申出をしたが、「永久保存のため削除は出来ない」と言われた。
カタログ送付の中止を申し出たところ、プライバシーマーク認定を理由に「同意書」の提出を求められた。

(6) プライバシーマーク制度関係:36件

個人情報の紛失事故を起こしているが、この事業者のプライバシーマーク認定は問題がないのか。
モニターに応募した事業者がプライバシーマークを表示しているが信用できる会社か。
バナー広告の表現が不適切のため、プライバシーマークが製品やサービスも認証しているように誤認される。

7. 事業者における留意点等

- (1) 個人情報の安全管理についての相談受付が 101 件(33.8%)と目立っている。この相談受付には、プライバシーマーク認定事業者の事故等が、ニュース等で報道されることが多くなり、当事者ではない消費者が報道を見て、また、インターネット上の情報を確認して、当相談窓口申し出をされるケースも多くある。事業者においても、当事者である「本人」からの問い合わせに対応することは当然であるが、当事者ではない消費者からの問い合わせについても、「プライバシーマーク認定事業者」という消費者からの注目度、期待度を理解した対応を行なうことが重要である。
- (2) 個人情報の安全管理については、漏えい・紛失に関する相談受付が多く、原因調査の結果、事業者における初歩的ミス(メールの添付ミス、送付書類における封入ミス等)や、社内情報の安易な取扱いについての問題が多い。このような問題は申し出を受けた際の第一次対応が重要であり、また、再発を繰り返さないために、タイムリーに社内情報共有し、教育を行うことが必要である。
- (3) 特に、漏えい・紛失の問題は、従業員の採用業務において、不採用者より個人情報記載書類の返却を求められた際の対応についての相談受付が目立っている。応募書類の返却につ

いては、事業者の規程に基づく運用が行なわれているが、原因調査において、書類送付の確認が出来ない方法での返却や、社内での個人情報の授受記録が取られていないこと等が判明し、「不採用者」に返却を行う場合のリスク認識が適正であるか疑問がある。また、この問題は人材派遣・紹介業務を行う事業者についても同様の申し出があり、雇用が成立しない場合の個人情報の授受に関してもリスクを再認識し、適正な安全対策を講ずる必要がある。

- (4) 個人情報の開示等に関する相談受付は、相談者本人の要求に対し、事業者が応じてくれないとの相談が目立つ。相談者の要求は、個人情報の『削除』『消去』『利用停止』等の文言にて行われるが、事業者において相談者の申出主旨を十分に理解した上での対応が行なわれず、また、要求に応じない場合に、適切な説明が行なわれていないことが原因で、苦情に繋がるケースが多い。事業者においては相談者の立場に立った対応を行なうことが重要である。
- (5) また、個人情報の開示等に関する相談受付においては、「本人確認」の際に求められる手続きに関する内容も多い。開示等の請求において「本人確認」は重要な手続きであるが、この点についても、認定事業者は相談者の意向を十分確認した上で、「本人確認」のために必要以上に多くの情報を求めないようにする等、取扱う個人情報の内容等考慮し、過度な負担を課さないことが必要である。
- (6) 相談窓口に関する相談受付は、消費者からの苦情・相談の他、事業者の内部もしくは関係者（派遣会社の登録スタッフ、認定事業者を退職した従業員、認定事業者の従業員等）からの申し出も多い（内部告発・情報提供など）。事業者の内部もしくは関係者から苦情等の申し出があった場合の対応に不慣れのことが多く、苦情の解決を難しくしている事例も見られる。従業員からの個人情報の取扱いに関して、相談者への対応が適切に行われない場合に、「内部告発」や、「情報提供」の形での申し出となるケースも多いように見受けられる。認定事業者においては、従業員からの申し出に対しても慎重に対応を行なうことが必要である。
- (7) 事業者は、消費者の信頼を得るために、消費者からの苦情等の申し出を受けて、自社の「個人情報保護マネジメントシステム」の見直しと継続的改善が重要であることを認識することが重要である。

以上