

# 報告：消費者等からの声

(個人情報保護法相談ダイヤル・タウンミーティング)

平成31年3月13日

# 1 個人情報保護法相談ダイヤル 概要

- 個人情報保護法第61条第2号に基づく、**個人情報等の取扱いに関する監督及び苦情の申出についての必要なあっせん等に係る事務を行うための窓口**として、平成29年5月30日から、事務局内に設置されている（※）。

※平成29年5月30日、改正個人情報保護法が全面施行されることに合わせて、従来設置していた「個人情報保護法質問ダイヤル」を改組し、設置されたもの。

- 事業者、個人及びその他の機関等から寄せられる、**個人情報保護法の解釈や制度に関する一般的な質問については、法令やガイドラインに基づき説明**を行っている。
- 個人等から寄せられる、**事業者の個人情報等の取扱いに関する不満等に対しては、必要に応じて事業者に事実関係の確認を行い、あっせんや当事者に対する説明、事業者に対する指導・助言等**を行っている。

<「個人情報保護法相談ダイヤル」における相談受付実績>

平成29年度：23,504件（平成29年5月29日までの「個人情報保護法質問ダイヤル」への相談件数を含む。）

平成30年4月～12月：12,648件

- なお、事業者の個人情報等の取扱いに関する相談は、「個人情報保護法相談ダイヤル」のほか、以下の窓口においても対応している。
  - ・事業者の苦情相談窓口
  - ・消費者センター等の地方公共団体
  - ・認定個人情報保護団体

# 1 個人情報保護法相談ダイヤル 相談の全体傾向

- 相談全体の約8割が質問、約2割が苦情となっている。
- 相談全体で見ると、事業者からの相談が半数以上を占めているが、そのほとんどが質問である。
- 質問の約7割が事業者からのものであり、苦情のほとんどが個人からのものとなっている。
- 個人からの相談は、第三者提供、利用目的、安全管理措置、開示、削除・利用停止の順に多い。

## 1. 個人情報保護法相談ダイヤルの実績値（平成30年4月1日～平成30年12月31日）

分類	受付 件数	相談主体別			問い合わせ内容上位5項目 (1質問で複数の項目に該当する場合を含む)				
		事業者	個人	その他 (※2)	第三者提供	利用目的	定義	安全 管理措置	開示等 (※3)
質問	10,294	<b>6,956</b>	2,249	1,089	<b>3,888</b>	1,898	1,713	1,195	540
苦情 (※1)	1,708	14	<b>1,672</b>	22	<b>675</b>	399	150	290	219
その他	646	114	462	70	25	9	38	7	9
合計	12,648	7,084	4,383	1,181	4,588	2,306	1,901	1,492	768

※1 事業者等における不適正な取扱い等に関する情報提供を含む。

※2 国の行政機関、地方公共団体、弁護士その他の相談。

※3 削除・利用停止に関する相談を含む。

# 1 個人情報保護法相談ダイヤル 相談の全体傾向

## 2. 個人からの相談内訳

分類		①第三者提供 (※1)	②利用目的 (※2)	③安全管理措置 (※3)	④開示 (※4)	⑤削除・利用停止 (※5)
個人からの相談合計(4,383件)のうち、 主要な相談の受付件数		1,318	649	544	478	435
個人からの相談合計(4,383件)に対する割合 (※6)		30%	15%	12%	11%	10%
一般的な質問	実数	363	<b>441</b>	168	<b>235</b>	<b>217</b>
	割合	28%	<b>68%</b>	31%	<b>49%</b>	<b>50%</b>
事業者の個人情報の 取扱いに対する不満等	実数	<b>884</b>	181	<b>350</b>	177	<b>186</b>
	割合	<b>67%</b>	28%	<b>64%</b>	37%	<b>43%</b>
要望等	実数	<b>64</b>	11	14	<b>26</b>	<b>29</b>
	割合	<b>5%</b>	2%	3%	<b>5%</b>	<b>7%</b>
その他		7	16	12	40	3

※1 個人からの相談のうち、「質問内容」又は「対応内容」に「第三者」かつ「提供」、「オプトアウト」又は「23条」の文言が含まれているもの。

※2 個人からの相談のうち、「質問内容」又は「対応内容」に「利用目的」又は「目的外利用」の文言が含まれているもの。

※3 個人からの相談のうち、「質問内容」又は「対応内容」に「安全管理措置」、「漏えい（漏洩）」又は「20条」の文言が含まれているもの。

※4 個人からの相談のうち、「質問内容」又は「対応内容」に「開示」の文言が含まれているもの。

※5 個人からの相談のうち、「質問内容」又は「対応内容」に「削除」、「消去」又は「利用停止」の文言が含まれているもの。

※6 重複している場合があるため、合計が100%になるものではない。

# 1 個人情報保護法相談ダイヤル 主要な相談の内容 ①第三者提供

## 1. 一般的な質問

### ○個人情報保護法の規定について（約4割）

- 事業者が個人情報を第三者提供する際の法制度について知りたい。

### ○オプトアウト制度について（約5割）

- 名簿の売買の可否について知りたい。
- オプトアウト制度（提供停止の求めの可否やその方法も含む。）について知りたい。

## 2. 事業者に対する不満等

### ○本人同意のない第三者提供（約7割）

- 事業者が、相談者の本人同意なく個人情報を第三者に提供した。  
→うち、法23条1項例外規定、同条5項（委託・事業譲渡・共同利用）、黙示の同意等に該当する可能性があるもの、  
又は社内での共有であり「第三者」に当たらないもの…約4割

### ○家族等への提供に応じないことに関するもの（約1割）

- 事業者が家族等の状況等について問い合わせをしたが、「個人情報だから教えられない」と言われた。

## 3. 要望等

- 名簿の売買は認めるべきではない。
- 名簿の入手先が分からなければ、大本の部分で個人情報の流出を止めることができないため、名簿を買った事業者に入手先の開示を義務付けるべき。

# 1 個人情報保護法相談ダイヤル 主要な相談の内容 ②利用目的

## 1.一般的な質問

### ○個人情報保護法の規定について（約7割）

- ・ 事業者が個人情報を取得する際の法制度について知りたい。

### ○事業者からの個人情報の提供依頼に関連するもの（約1割）

- ・ 事業者から個人情報の提供を求められたが、これに係る法制度について知りたい。また、個人はこれに応じる義務があるか。

## 2.事業者に対する不満等

### ○目的外利用（約7割）

- ・ 事業者が相談者の個人情報を目的外利用した。

→うち、①本人同意ない第三者提供をされたとの不満（※）に関連するもの・・・約6割

（※このうち、法23条1項例外規定、同条5項（委託・事業譲渡・共同利用）に該当する可能性があるもの、  
又は社内での共有であるものが約3割）

②従業員等による個人情報の私的流用を訴えるもの・・・約1割

### ○通知・公表に関するもの（約2割）

- ・ 事業者が利用目的を伝えずに個人情報を取得した。
- ・ 事業者が利用目的の通知も公表もしていない。

## 3.要望等

- ・ 事業者は、読み切れないほど膨大な量の規約の中で利用目的を特定しているので、実際には個人を保護できていない状態。
- ・ 個人情報が勝手に取得・利用されることのないよう、取得や利用には本人同意が必要であるようにしてほしい。

# 1 個人情報保護法相談ダイヤル 主要な相談の内容 ③安全管理措置

## 1. 一般的な質問

### ○個人情報保護法の規定について（約6割）

- 個人情報の漏えい等について不安があるので、事業者における安全管理に係る法制度について知りたい。

### ○漏えいへの対応方法等について（約1割）

- 事業者等により個人情報が漏えいされた場合の対応方法や相談先について知りたい。

## 2. 事業者に対する不満等

### ○事業者による漏えい（約5割）

- 事業者が相談者の個人情報を漏えいした。

→うち、①事業者による誤封入・誤送信により漏えいしたもの…約3割

②法23条1項例外規定や、同条5項（委託・事業譲渡・共同利用）に該当する場合に、提供先から連絡等があったことについて、「漏えい」であるとして、不満を主張するもの…約2割

### ○杜撰な取扱い（約3割）

- 事業者における個人情報の取扱い方法に対して不満がある（裏紙の使用、書面の保管・管理方法、書類の紛失等）。

### ○郵便事故等（約1割）

- 郵便事故により、普通郵便が行方不明となった。
- 宅配物や郵便物が誤送され、相談者の個人情報が第三者に知られることとなった。

## 3. 要望等

- 漏えい等に対し、事業者へ報告義務を課すべき。
- 漏えい等に対し、事業者への罰則を強化すべき。

# 1 個人情報保護法相談ダイヤル 主要な相談の内容 ④開示

## 1. 一般的な質問

### ○手続全般について（約5割）

- ・ 事業者への開示請求の可否や、開示請求の方法について知りたい。

### ○相談員から開示について案内するもの（約3割）

- ・ 事業者との間でトラブルが生じたのだが、当該事業者が保有している自分の個人情報を知る方法はあるか。

## 2. 事業者に対する不満等

### ○開示されなかったことについて（約4割）

- ・ 開示請求をしたところ、開示を拒否された（開示できないと言われた）。  
→不開示事由に該当するもの、開示請求の形式が整っていないもの（本人・代理人以外の者からの請求等）、法的な開示義務がないもの（保有個人データではないもの、亡くなった方の情報についての請求等）も含む。

### ○事業者の対応について（約2割）

- ・ 開示請求をしたが、まだ対応されない（一向に連絡がない、問い合わせても納得できる応答がない等）。  
→「対応されない」という期間は数日～1年半まで、様々である。

### ○開示結果について（約2割）

- ・ 開示請求したところ、不開示・一部不開示とされた。
- ・ 開示された内容が事実通りでない等、請求者の認識と異なっていた。

### ○開示手続について（約2割）

- ・ 開示請求の手続の中で、事業者から本人確認書類の提出や請求理由の記載を求められたことが不満である。
- ・ 開示手数料が高額である。

## 3. 要望等

- ・ 開示請求者の利害に関わる場合、当該請求者が開示に係る個人情報の「本人」でなくても開示されるようにするべき。



# 1 個人情報保護法相談ダイヤル 主要な相談の内容 ⑤削除・利用停止

## 1. 一般的な質問

### ○手続全般について（約 7 割）

- ・ 事業者への削除・利用停止の請求の可否や、削除・利用停止の請求の方法について知りたい。
- ・ 事業者が自分の個人情報を本当に削除したかどうか、確認をする方法はないか（削除証明書の発行等を希望）。

### ○個人情報保護法の規定について（約 1 割）

- ・ 削除・利用停止に係る法制度（事業者の義務となる範囲、削除や利用停止の根拠規定等）について知りたい。

## 2. 事業者に対する不満等

### ○削除・利用停止されなかったことについて（約 7 割）

- ・ 事業者が個人情報を削除してくれない。
  - うち、①退会・退社・契約解除等に伴い削除を希望したもの・・・約 4 割
  - ②プラットフォームやサイト運営者に対し削除を求めたもの・・・約 1 割

### ○事業者の対応について（約 1 割）

- ・ 削除・利用停止を求めたが、対応の遅さに不満がある。
- ・ 事業者が、過去に取得し現在は使用していない個人情報を削除せずに持ち続けている。また、漏えいや悪用が心配。

### ○削除・利用停止手続について（約 1 割）

- ・ 削除・利用停止の手続の中で、事業者から必要以上の個人情報等（※）を求められたことが不満である。
  - ※事業者が保有している量を超える個人情報、本人確認書類の提出、請求書面への記名押印等

## 3. 要望等

- ・ 本人の求めに応じて個人情報を削除することができる仕組みにするべき。
- ・ 個人情報の保管期限に上限を設けるべき。また、利用しなくなった個人データの削除を義務化するべき。
- ・ 削除の手続の中で事業者が新たな個人情報を取得することに対して、規制をかけるべき。

## 2 タウンミーティング 概要

- 日常的に個人情報に接する消費者や自治会・企業関係者等の方々に、個人情報の保護やその取扱いに関して感じている悩み・疑問点などについて意見交換していただき、**個人情報保護に関する制度や運用等について理解を深めていただくとともに、行政における今後の施策にも活かしていく**ことを目的に、平成30年度、新たに開始。
- **今年度は、全国の地域ブロックごとに7県で開催。次年度は全国広く実施を予定。**

### ➤ 開催実績（いずれも各県庁との共催で実施）

場所	日付	参加者
大分県	6月11日	消費者2名、消費生活相談員1名、自治会1名、企業1名
滋賀県	12月18日	消費者団体2名、消費生活相談員1名、自治会1名、企業1名
青森県	1月22日	消費者1名、消費生活相談員1名、自治会1名、企業1名
島根県	1月30日	PTA1名、消費生活相談員1名、自治会1名、企業1名
愛知県	2月5日	消費者2名、消費生活相談員1名、自治会1名、企業1名
高知県	2月12日	消費者2名、自治会2名、企業2名
栃木県	2月22日	消費者1名、消費生活相談員1名、企業1名

(会場の様子)

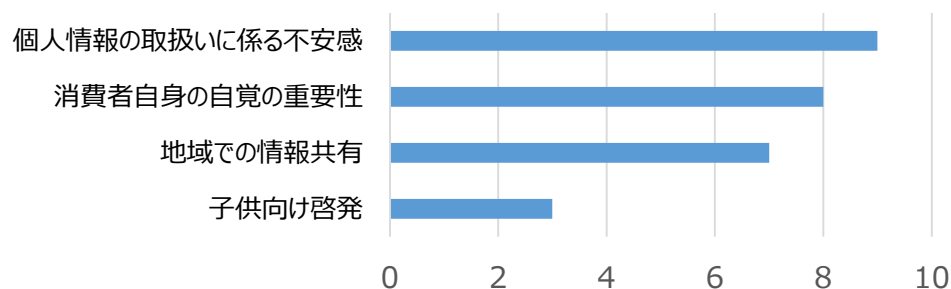


※ 各回の概要について、委員会ホームページにて、順次公表している。

## 2 タウンミーティング ご意見の全体傾向

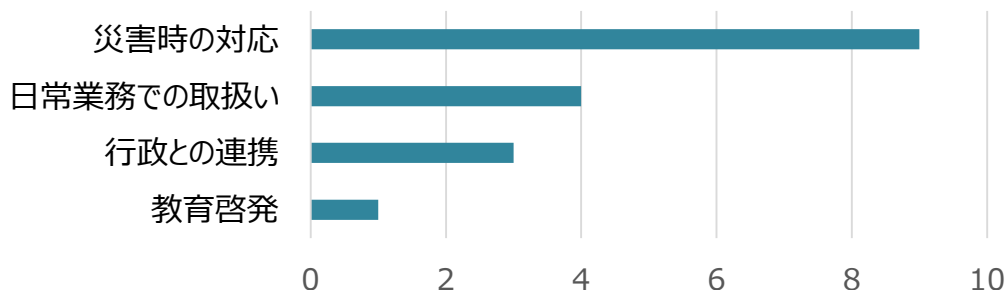
### 消費者・消費者団体関係

- 個人情報への取扱いに係る不安感や、名簿の取扱いを含めた個人情報に係る消費者自身の自覚の重要性、地域での情報共有に係る課題などのご意見が多かった。
- また、子供向け啓発の重要性を指摘するご意見もあった。



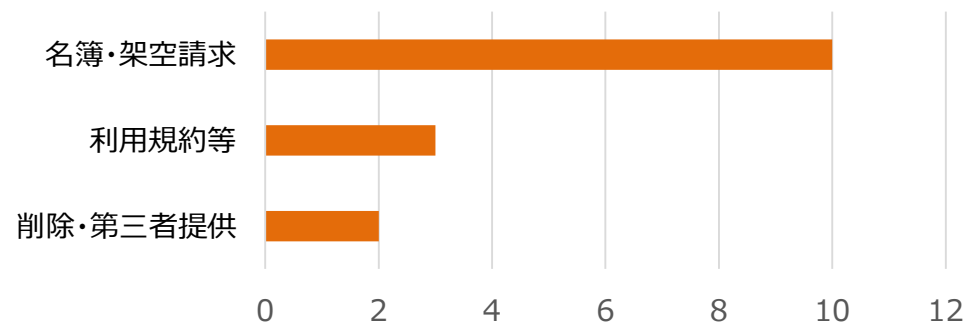
### 自治会関係

- 災害時の対応に係る課題を指摘するご意見が多かった。
- また、日常業務での取扱いや、行政との連携、教育啓発の重要性に係るご意見もあった。



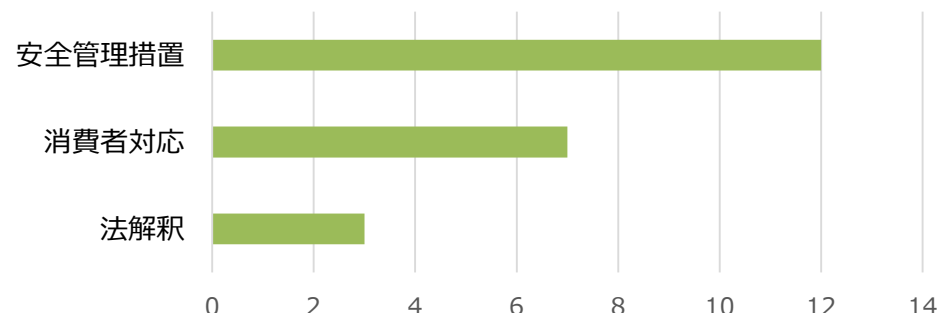
### 消費生活相談員関係

- 名簿・架空請求関係のご意見が多かった。
- また、利用規約等を確認する重要性や、削除・第三者提供に係るトラブルについてのご意見もあった。



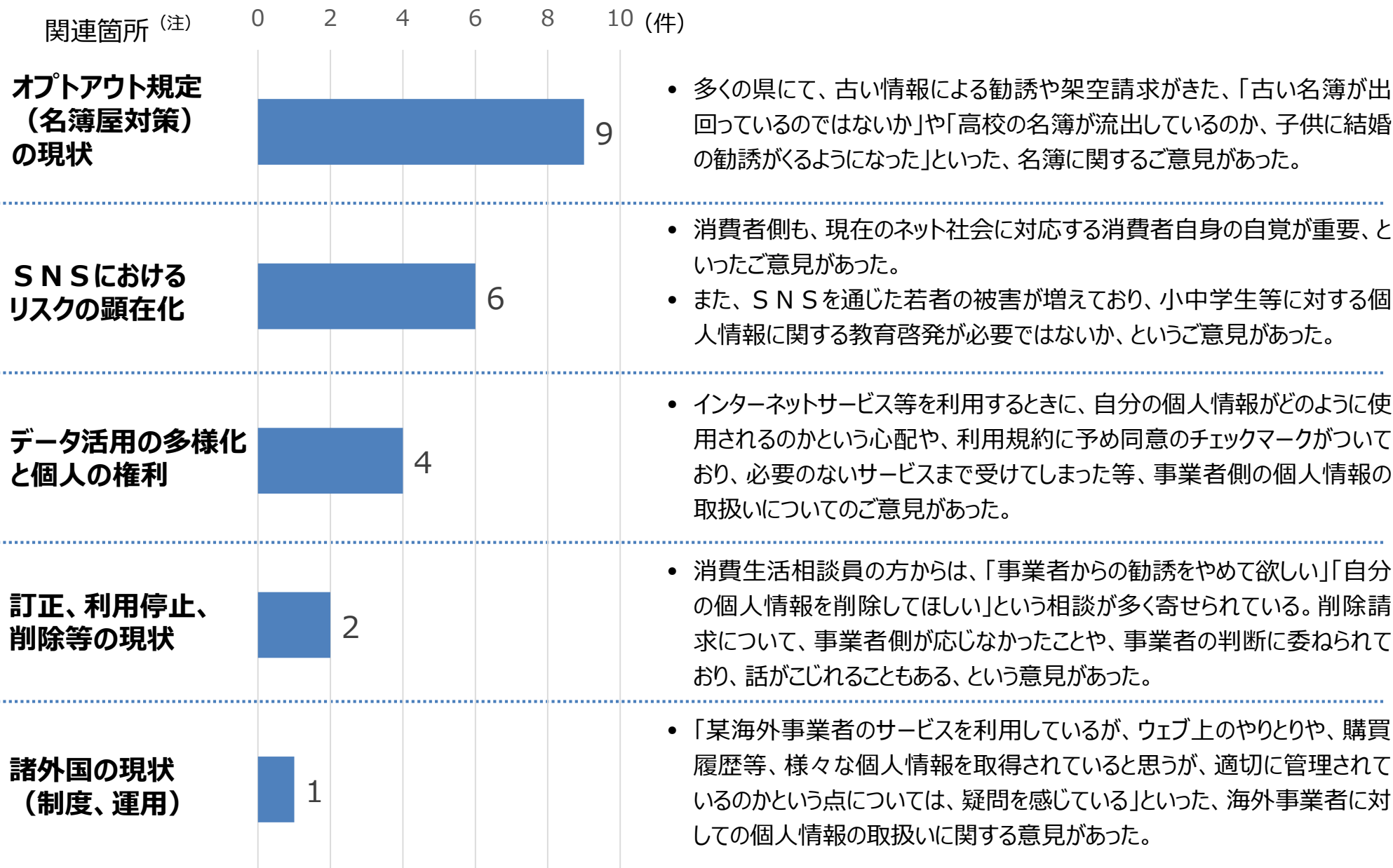
### 企業関係

- 安全管理措置に係る重要性などを指摘するご意見が多かった。
- また、消費者対応時に事業者が直面する課題に関するご意見や法解釈に係るご意見等もあった。



(注) 各タウンミーティングのご意見を元に、当委員会ですべての傾向を把握するために便宜的に分類したもの（グラフの数字は意見数）。上記分類に掲載していないご意見もある。

## 2 タウンミーティング 3年ごとに見直しに関連した主なご意見



(注) いただいた意見のうち、16件が「3年ごとに見直しに係る検討の着眼点」、6件が「注目される状況の変化等」に関連したご意見であった。

## 2 タウンミーティング ご意見の概要①

関連箇所 (注)	意見概要
オプトアウト規定 (名簿屋対策) の現状	<p>よく聞く話としては、子供がいる家庭に家庭教師の勧誘がきたり、自分の住所や名前が記載された架空請求がきたということがある。ただし、どれも古い情報であったので、古い名簿が知らぬところで使用されているのではないかと感じた。その際は、消費者センターにも相談した。</p>
	<p>一市民として、不正に流出した名簿が犯罪に使われる等の事象がある中で、今回のタウンミーティングで理解して、消費者が注意すべき点を周りの方にも伝えていきたい。</p>
	<p>去年、「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」という内容のはがきが5通も届いた。これは、どこかで名簿が流出しているのではないかと感じた。このような事が発生したと実物のはがきを周りの皆さんに見せてあげて「気をつけなさい」と周知している。</p>
SNSにおけるリスクの 顕在化	<p>SNSを通じた10代の方の被害も増えている。我々は、中学校から大学まで学校の要望に応じて講座を開設し、個人情報保護に関して、SNSを利用する際は検索制限をかけたりプライバシーポリシーをよく読むようにということを申し上げている。</p>
	<p>最近では、子どもの頃からSNS等を利用することから、行政機関としても、消費者教育の一環として、小中学生への個人情報に関する消費者教育に取り組んでいくべきではないか。</p>
	<p>消費者側も、例えばインターネットでの買物やクレジットカードの引き落としについて、利用明細を確認するなど、現在のネット社会に対応する消費者自身の自覚が重要と思う。また、個人情報に関する社会の状況を学んでいく必要がある。</p>

(注) 「3年ごと見直しに係る検討の着眼点」、「注目される状況の変化等」に関連する箇所。

## 2 タウンミーティング ご意見の概要②

関連箇所	意見概要
データ活用の多様化と個人の権利	利用規約の本人同意の欄に、初めからチェックマークが入っており、本人が十分に理解しないうちに、同意してしまい、必要のないサービスまで受けてしまったという相談がある。そういった消費者の方には、サービスを提供する事業者の利用規約をよく読んで、確認してから個人情報に渡すように、アドバイスを行っている。
	自分と個人情報を考えてみると、戸籍・住民票などの行政文書、運転免許証やパスポート、銀行とかのクレジットカード、携帯電話、マイナンバーなどと思いかべたとき、それが公になることはないだろうと思うが、インターネットで買物をした時やネットに打ち込む情報で自分が発信したことでどうなるのかという心配はある。こういう私たちが持っている情報をどう管理すべきかが大切と思う。
	個人情報に関連しては、情報漏洩、紛失、同意のない提供、不適正な取得といった相談がセンターに寄せられている。
訂正、利用停止、削除等の現状	よくある相談として、「事業者からの勧誘をやめて欲しい」という要望に対して、事業者は、「収集した個人情報は会社の財産である」という考えで、応じてもらえない、という相談がある。こういった「自分の個人情報を削除して欲しい」という相談は、かなり寄せられており、こじれてしまうこともある。本当に削除したことを証明して欲しいと求められる場合があるが、事業者の判断に委ねられている状況であり、法的に対応することは難しいのか。
	よく相談のある案件だが、古い電話帳や名簿屋から購入したものを基にDMを送付することは違法ではないが、送付して欲しくないのであれば、事業者に「今後は送らないでほしい」としっかりと意思表示を行うことが重要である。
諸外国の現状（制度、運用）	一個人として、某海外事業者のサービスを利用していると、ウェブ上でのやりとりや、購買履歴など、様々な個人情報が取得されると思うが、その個人情報が適切に管理されているのだろうか、という点については疑問を感じている。ちゃんとした規制はあるのだろうか。



## 2 タウンミーティング ご意見の概要③

関連箇所	意見概要
その他 (注)	今までは、様々な活動で署名などを行ってきたが、今回のタウンミーティングを通じて個人情報について色々勉強させていただき、自分の大切な個人情報をよく考えたうえで使うことが大事だと感じた。
	消費者は、不要な勧誘に対して、相手の要求に従わない等の対応方法を知っておくことが大事だと感じている。
	その他にも、事業者の職員が顧客の金融機関の延滞情報等の情報を、うかつに周りの人に話してしまい、回り回って本人の元に届いたといった苦情相談が多くある。事業者の職員一人一人の個人情報の管理のあり方が問われていると感じている。
	名簿を作成する際は、必要最低限の情報のみを記載するようにしており、住所は入れないように工夫している。名簿を貸してくれないかという問い合わせが多くあるが、原則、出さないようにしている。
	自治会の中で、日ごろから個人情報に関わることを話すことがあり、今回の会議を踏まえ、啓発活動が重要と感じた。
	会社の携帯等のセキュリティーはバージョンアップを常に行っており、社内でも情報関係の勉強会を行っている。
	詐欺メールなどが非常に多くなっている。行政としても、不正メールやサイバー攻撃への対応方法の周知啓発をもっと行った方が良い。
	宿泊客の情報について、外部から問い合わせがあっても、個人情報であるため、答えないようにしているが、「サービスが悪い」というご意見をもらうことがある。こうした、個人情報の保護とお客様の利便性という両面をうまく回していくことが重要だと感じている。

(注) いただいたご意見のうち、「3年ごと見直しに係る検討の着眼点」、「注目される状況の変化等」以外の主なご意見である。