

個人情報保護法に関するタウンミーティング開催報告

令和2年3月16日

1 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、消費生活相談員、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、いわゆる3年ごと見直しの検討を含め、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年度より開始。**
- **前年度の開催分とあわせて、計44道府県にて開催。**

➤ 開催実績

開催月	開催場所
平成30年度	大分、滋賀、青森、島根、愛知、高知、栃木
令和元年 7月	愛媛
8月	福岡、広島
9月	岡山、北海道、兵庫、山形、新潟
10月	徳島、香川、福井、大阪、岐阜、宮城、鳥取、埼玉、山口
11月	秋田、奈良、富山、石川、京都、和歌山、鹿児島、山梨、静岡、神奈川、熊本、群馬
12月	宮崎、茨城、福島
令和2年 1月	三重、佐賀
2月	長野、岩手、千葉
3月	長崎、沖縄（※新型コロナウイルスの影響を考慮し中止）



2 タウンミーティングの参加者から頂いた主なご意見等

消費者の方から

- 日常生活の様々な場面で個人情報取得され、それらの個人情報が誰に共有され、どのように使用されるのかがわからないまま、事業者が提供している各種サービスを利用していることに対する不安の声が多かった。
- プライバシーポリシーや個人情報の取扱いも含めて記載された各種サービス利用規約を正しく理解して判断するのは困難なため、誰もが理解できるように事業者が記載方法を工夫すべきというご意見があった。
- インターネットを通じた各種サービスを利用する高齢者や子供も増えているため、そうした対象に対する啓発が必要というご意見があった。

自治会関係者の方から

- 災害時に要支援者を避難・誘導するにあたり、本人の同意を得て地域で事前に要支援者の個人情報を共有することの理解を得ることが難しく、いざという時に自治会として対応できないことを懸念するご意見が多かった。
- 住民のプライバシー意識の高まりの影響もあり、名簿を作成できなくなった自治会も多く、広報誌の作成や行事の企画等の地域での活動がやりづらくなったというご意見が多かった。
- 自治会のような非営利の小規模な組織では、人的資源に限りがあるため、個人情報の管理に関する役員の事務負担が大きく、苦勞しているという声があった。

消費生活相談員の方から

- 悪質なダイレクトメールの送付を止めるように事業者に求めても、応じてもらえないという相談があった。消費者を守るためにも、利用停止や消去の請求権を拡大してほしいというご意見が多かった。
- 相談者が直接契約した事業者に自身の個人データの第三者提供の停止を求めたが、既に複数の関係するほかの事業者提供されてしまっており、どの事業者に請求すればいいのかわからないという相談があった。
- 架空請求やフィッシング詐欺に関し、悪質な事業者に出回っていると思われる名簿への対策を求めるご意見があった。

企業関係者の方から

- 安全管理措置について各事業者とも様々な工夫を行っているが、中でも人的安全管理措置の難しさを課題に挙げる事業者が多かった。
- 顧客から個人データを取り扱う業務を受託した場合に、再委託を行うことにはリスクが伴うため、できる限り自社で完結できるような業務体制を構築しているというご意見があった。
- 中には個人情報という言葉に対して過剰に反応する消費者もいるため、その有用性やデータ利活用のメリット等も含めて、個人情報保護法の啓発活動に力を入れてほしいというご意見があった。