

第93回（平成31年3月13日）

○的井総務課長 定刻になりましたので、会議を始めます。

本日は、全委員が御出席です。

それでは、以後の委員会会議の進行につきましては、嶋田委員長にお願いいたします。

○嶋田委員長 それでは、ただいまから、第93回個人情報保護委員会を開催いたします。

本日の議題は4つあります。

まず、第1番目、議題1、いわゆる3年ごと見直し（報告：消費者等からの声）について、事務局から報告をお願いいたします。

○事務局 議題1といたしまして「いわゆる3年ごと見直し（報告：消費者等からの声）」につきまして、資料1に基づきまして、報告を申し上げます。

消費者等からの御意見につきましては、1月28日の第86回委員会での御指摘を踏まえ、個人情報保護法相談ダイヤルに寄せられた御意見及びタウンミーティングで寄せられた御意見を取りまとめた形で、本日報告させていただきます。

○事務局 まず、個人情報保護法相談ダイヤルについて報告申し上げます。

1 ページを御覧ください。個人情報保護法相談ダイヤルは、法第61条第2号に基づき、個人情報等の取扱いに関する監督や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ものです。

個人情報保護法相談ダイヤルには、事業者、個人及びその他の機関等から相談が寄せられます。個人情報保護法に関する一般的な解釈や個人情報保護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ます。

また、個人等から事業者の個人情報等の取扱いに関する不満等が寄せられた場合には、必要に応じて、当該不満等の相手方である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や助言等を行っています。

次に、2 ページを御覧ください。個人情報保護法相談ダイヤルに寄せられる相談の全体傾向です。平成30年4月1日から同年12月31日までの実績値を掲載しております。

まず、掲載している表について御説明します。

相談分類については、法解釈や法制度に関する一般的な問合せを「質問」、事業者による個人情報等の取扱いに関して本人等が不満等を訴えるものを「苦情」、これらに該当しないものを「その他」としています。

問合せ内容は、相談の内容について、個人情報保護法上のトピック別に件数を拾っているものです。

傾向の分析です。まず、相談受付件数で見ると、質問が全体の約8割、苦情が全体の約2割となっています。

次に、相談主体も合わせて見ると、事業者からの相談の大半は質問ですが、個人からの相談のうち約4割は苦情であり、苦情のほとんどが個人からのものとなっています。

なお、苦情の内容としては、第三者提供、利用目的、安全管理措置、開示等の順に多く

なっています。開示等の中には、開示、削除・利用停止が含まれます。

3 ページ目を御覧ください。個人からの相談内訳を一覧にしました。

表の上部 2 列は、個人からの相談4,383件のうち、主要な相談として、第三者提供、利用目的、安全管理措置、開示、削除・利用停止に該当する相談を抽出し、その件数と割合を示したものです。

3 列目以降は、それぞれの項目について、「一般的な質問」、「事業者に対する不満等」、「要望等」に分類し、その件数及び割合を示したものです。

この表からは、第三者提供と安全管理措置については、事業者に対する不満等の割合が高く、利用目的については、一般的な質問の割合が高いことが分かります。また、第三者提供、開示、削除・利用停止については、他の項目に比べ、要望等の割合が高めであることがうかがえます。

4 ページ以降は、個人から寄せられる主要な相談の概要を記載しております。

まず、4 ページ目の第三者提供に関する相談です。

一般的な質問のうち、オプトアウト制度について問うものが約 5 割ありました。

事業者に対する不満等については、大半が本人同意のない第三者提供に関するものでした。

要望等としては、名簿の売買に関連する意見として、名簿の売買の禁止を求める意見や、名簿を購入した事業者に対して入手先を開示するよう義務付けることを求める意見などが寄せられています。

次に、利用目的について、5 ページ目を御覧ください。

一般的な質問については、御覧のとおりです。

事業者に対する不満等については、約 7 割が事業者による目的外利用を訴えるものでした。

要望等としては、個人情報取得や利用に当たり、本人の関与を求める意見などが寄せられています。

3 つ目に、安全管理措置について、6 ページ目を御覧ください。

一般的な質問については、御覧のとおりです。

事業者に対する不満等については、事業者に個人情報を漏えいされた旨を主張するものが約 5 割、事業者による個人情報のずさんな取扱いについての不満等が約 3 割ありました。

要望等としては、事業者による漏えい等に対し、報告の義務化や罰則の強化を求める意見などが寄せられています。

4 つ目に、開示について、7 ページ目を御覧ください。

一般的な質問については、御覧のとおりです。自身について、事業者がどのような情報を保有しているのか知りたいという相談者の意図が背景にうかがえます。

事業者に対する不満等については、開示を拒否されたことについての不満等が約 4 割と多く、そのほか、開示請求に係る事業者の対応や開示結果、開示手続に関する不満等がそ

れぞれ約2割です。

要望等としては、開示請求権者の範囲の拡大を求める意見などが寄せられています。

最後に、削除・利用停止について、8ページ目をご覧ください。

一般的な質問については、ご覧のとおりです。

事業者に対する不満等については、削除や利用停止がされなかったことについての不満等が約7割と多くなっています。

そのほか、事業者の対応に関する不満等が約1割、「削除等の手続の中で事業者から必要以上の個人情報の提出を求められた」などの手続に関連する不満等が約1割寄せられています。

要望等としては、削除の義務化を求める意見や、削除等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する規制を求める意見などが寄せられています。

○事務局 続いて、タウンミーティングにおける消費者などの声について、報告申し上げます。9ページを御覧ください。

タウンミーティングは、日常的に個人情報に接する消費者や自治会・企業関係者などの方々に、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、個人情報に関する制度や運用など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生かしていくことを目的に、今年度、新たに始めた取組です。

今年度は、下の表のとおり、昨年6月から今年2月にかけて、各県庁と共催で全国の地域ブロックごとに7県で開催いたしました。

次に、10ページを御覧ください。タウンミーティングでの発言をもとに、大まかな傾向を把握するため、便宜的に参加者の属性ごとに大きく4つに分類したものです。

消費者・消費者団体関係からは、名簿の取扱いを含め、個人情報に係る消費者自身の自覚の重要性や、地域での情報共有に係る課題、個人情報の取扱いに係る不安感などの御意見が多くありました。また、子供の頃から個人情報に関する教育啓発の重要性を指摘する御意見もありました。

消費生活相談員関係からは、名簿や架空請求に関する御相談が多くあるとの御意見がありました。また、消費者が事業者のサービスを利用する際に、利用規約を十分に確認することの重要性や、事業者との間で削除・第三者提供に係るトラブルについての御意見がありました。

自治会関係からは、災害時の要支援者の方々の対応に係る課題についての御意見が多くありました。また、自治会内での日常業務や行政との連携などに関する御意見が多くありました。

企業関係からは、サイバー攻撃を含む安全管理措置の重要性を指摘する御意見が多くありました。また、消費者対応時に事業者が直面する課題に関する御意見や法解釈に係る御意見等もありました。

次に、11ページをご覧ください。先ほどの意見の中から、3年ごと見直しに関連した主な御意見を紹介します。

上から順に、意見の数が多い順番に記載しています。一番多く御意見をいただいたのは、名簿屋対策に関する御意見です。多くの県において、古い情報による勧誘や架空請求に関する発言がありました。主に、古い名簿が出回っているのではないか、高校の名簿が流出しているのか、子供に結婚の勧誘が来るようになったといった名簿に関する御意見がありました。

次に、SNSにおけるリスクの顕在化に関する御意見です。これは、近年のネット社会の普及において、消費者自身の自覚が重要という御意見や、SNSを利用する若者の被害が増えており、小中学生の頃から個人情報に関する教育啓発が必要ではないかという御意見がありました。

続いて、データ活用の多様化と個人の権利に関する御意見です。これは、インターネットサービスなどを利用する際に、自分の個人情報がどのように使用されているのかという心配の声や、事業者のサービスを利用する際に、利用規約にあらかじめ同意のチェックマークがついており、必要のないサービスまで受けてしまったなど、事業者側の個人情報の取扱いについての御意見がありました。

4つ目は、訂正、利用停止、削除などに関する御意見です。消費生活相談員の方からは、事業者からの勧誘をやめてほしいという御意見や、自分の個人情報を削除してほしいという相談が多く寄せられているとの御意見がありました。こうした削除請求について、事業者側が応じなかったり、事業者の判断に委ねられており、話がこじれることもあるという御意見がありました。

最後に、諸外国の現状に関する御意見です。某海外事業者のサービスを利用しており、ウェブ上のやりとりなど、さまざまな個人情報を取得されていると思うが、適切に管理されているのかという点に疑問を感じているという、海外の事業者に対しての個人情報の取扱いに関する御意見がありました。

以上が、3年ごと見直しに関連した主な御意見についての紹介です。

以降のページについては、参考として、御意見の概要を記載しておりますので、御参照ください。

報告は以上になります。よろしく御審議いただければ幸いです。

○嶋田委員長 報告ありがとうございました。

ただいまの報告に対しまして、御質問、御意見がありましたらお願いいたします。

丹野委員、どうぞ。

○丹野委員 報告ありがとうございました。

私は、一つ前の委員会で、今回の見直しに当たって、ステークホルダーである消費者個人の意見が大変に重要ですが、それを的確に補足するのは言うほど容易ではないと申し上げました。

その意味で、今回、報告があった相談ダイヤルやタウンミーティングに寄せられた消費者の声は大変に貴重なものです。

もともと当委員会では、相談ダイヤルにおける活動を消費者、事業者の方々との直接の接点として非常に重要視してまいりました。相談ダイヤルにおいては、先ほどの説明にあったように、相談された方々から御質問や御不満を伺って、御質問には可能な限り納得感を持っていただけるように丁寧な説明を行い、個人の方からの御不満に対しては、説明と同時に、必要に応じて事業者を確認、あっせん等を行うという対応をしていることも、今の報告でも分かりました。

そして、相談の秘匿性を守りつつ、消費者個人の方からの貴重な御意見として、内容を分析・集約することも、さらに窓口の重要な役割だと認識をいたしました。

実際に分析した内容がこの資料にあるのですが、特に、個人の権利・利益との関係で言えば、個人データの削除・利用停止についても、要望という形でたくさんの御意見が提出されていますし、タウンミーティングにおいても、消費生活センターで多くの消費者の方々からのいろいろな苦情、御相談を受け付けて、対応する消費生活相談員からの御意見でも同様であり、こういう御意見を参考としつつ、検討していくことが非常に重要であると認識をしております。

以上でございます。

○嶋田委員長 ありがとうございます。

ほかにございますか。

それでは、熊澤委員、お願いします。

○熊澤委員 説明、報告ありがとうございます。

この報告を踏まえた今後の検討の在り方について、一言申し上げたいと思います。

消費者のたくさんの様々な懸念や問題意識を整理し、事業者の工夫や付加価値や自主ルールなどで柔軟に対応すべきもの、国が一律でしっかり規制すべきもの、消費者が自らの力で権利を行使して守るべきものなど、制度の見直しの議論につなげていくために、今後このような視点で整理し、精査していく必要があると考えます。しっかり取り組んでいきたいと思っています。

以上です。

○嶋田委員長 ありがとうございます。

他にございますか。

個人情報保護法は、ステークホルダーの幅がとても広いです。先ほど丹野委員からも御意見がありましたけれども、この相談ダイヤルというのは、非常に貴重な生の御意見を頂戴する機会でもありますが、一方、タウンミーティングの方も、1回毎の参加者の人数は少ないですけれども、地域特有の問題に直に耳を傾けられる貴重な機会です。今年は現場主義ということを大事にして、現場をきちんと見ていこうというのが当委員会の一つのテーマでもありますので、相談ダイヤルはもちろんながら、直接お話を伺うタウンミーティ

ングも有意義な機会であると捉えておりますので、次年度も全国で幅広く実施していきたいと思えます。

今後、相談ダイヤルやタウンミーティング等のチャネルも活用しながら、各方面の御意見を伺いながら検討を進めてまいりたいと思えます。

特に、この資料の修正等の御意見がないということでしたら、資料について原案のとおり公表したいと思えますけれども、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

○嶋田委員長 ありがとうございます。

それでは、そのようにいたしたいと思えます。

○嶋田委員長 それでは、次の議題に移ります。

議題2「監視監督について①」、事務局から報告をお願いいたします。

(内容については非公表)

ありがとうございます。それでは、検査結果を原案のとおり決定いたします。

事務局におかれましては、通知書の交付手続を進めていただきます。よろしくお願ひいたします。

次に議題3、監視監督について②につき、事務局から説明をお願いいたします。

(内容については非公表)

特に御意見がないようですので、原案のとおり決定することとし、必要な手続を進めることといたします。

それでは、よろしくお願ひいたします。

○嶋田委員長 次に議題4、その他です。人材派遣健康保険組合及び全国健康保険協会の全項目評価書の公表について、事務局から報告をお願いいたします。

○事務局 人材派遣健康保険組合が作成しました「人材派遣健康保険組合適用給付及び徴収関係事務 全項目評価書」及び全国健康保険協会が作成しました「全国健康保険協会における健康保険の資格適用及び保険給付に関する事務 全項目評価書」につきましては、第90回委員会において承認いただいたところです。

承認の際に決定いただいた「個人情報保護委員会による審査」欄への記載事項については、両評価実施機関において評価書に反映していただいております。

今般、人材派遣健康保険組合の全項目評価書については2月27日付で、全国健康保険協会の全項目評価書については2月28日付で、マイナンバー保護評価Web及び両評価実施機関のホームページにおいて公表され、全項目評価に必要な全ての手続が終了しましたので、報告いたします。

なお、平成31年3月31日に人材派遣健康保険組合が解散した後は、人材派遣健康保険組合の全項目評価書は、特定個人情報保護評価指針第5の5に基づき、全国健康保険協会が

3年間は継続して公表いたします。

以上です。

○嶋田委員長 報告ありがとうございました。

ただいまの報告について、御質問はございますか。

ありがとうございます。

本日の議題は以上でございます。

本日の会議の資料につきましては、準備が整い次第、委員会のホームページで公表してよろしいでしょうか。

それでは、そのように取り扱いますので、よろしく願いいたします。

それでは、本日の会議は閉会といたします。

事務局から、今後の予定を説明よろしく申し上げます。

○的井総務課長 次回でございますが、3月20日水曜日の10時30分から行う予定でございます。

本日の資料は、ただいまの御決定どおりに取扱いをいたします。

本日は、誠にありがとうございました。