

平成24年12月25日  
独立行政法人国民生活センター

「独立行政法人国民生活センターの業務・マネジメントに関する意見募集」の結果について

標記について、平成24年11月14日から11月28日までの間ご意見を募集したところ、1名の個人の方から1件のご意見をお寄せいただきました。

今般、いただいたご意見を別添のとおり取りまとめて公表いたします。

当センターでは、いただいたご意見を参考にしつつ今後の業務に活かしてまいりたいと存じます。

今回、ご意見をお寄せいただきました方のご協力に厚くお礼申し上げます。

## 意見の概要

「消費者トラブルメール箱」への書き込みにおいて、氏名・住所・電話番号・年齢・性別・職業・電子メールアドレスの記入を必須としているが、「消費者トラブルメール箱」の目的上、これら個人情報の記入は任意とするべきではないか。

「消費者トラブルメール箱」は、消費者被害の実態をリアルタイムで把握し、消費者被害の防止に役立てることが目的である。個別の相談を行わない以上、寄せられた情報を統計資料として整理、集計する上で個人情報は不要である。特に、成人向け商品や婦人向け商品、心身のコンプレックスに関わる情報の提供を躊躇させるおそれが高い。

これら個人情報は追跡調査や詳細の聞き取りに利用しているものと推察されるが、「消費者トラブルメール箱」の目的上、そのような行為は第二義であって、広く浅く情報を集めることが第一義と考える。

## 考え方

国民生活センターの消費者トラブルメール箱は、消費者被害の未然防止、拡大防止につなげるための端緒情報としての活用を目的としております。

そのためいただいた情報について事実関係を確認する必要がある場合があります。例えば、被害や事故が発生する恐れのある消費者事故（ヒヤリハット事例）については、発生の状況や被害の程度を確認するため、また、消費者安全法（平成21年6月5日法律第50号）第12条に基づき、同法に定める重大事故（生命・身体に重大な被害を受けた事故）については報告義務があることから事実関係を確認するために問合せをさせていただくことがあります。

なお、お預かりした氏名、住所、電話番号等の個人情報については、受信から6ヶ月経過後は消去しています。