

## 5. 国民生活センター相談窓口 寄せられる個人情報相談

2005年4月1日より「個人情報の保護に関する法律」（以下「個人情報保護法」という）が全面施行された。国民生活センターでは、個人情報保護法の全面施行を機に、個人情報に関する相談の受付、助言、あっせん等を開始し、相談受付開始から5年間が経過した。そこで、国民生活センターの個人情報に関する相談の5年目の受付状況等についてとりまとめた。

### 1 相談件数等について

#### (1) 総件数等

国民生活センターの個人情報相談窓口（以下、個人情報相談窓口）に寄せられた2009年度の相談件数は1,611件である（2010年6月末日現在登録分）。その内訳は、苦情が1,421件（88.2%）、問合せが190件（11.8%）となっており、前年と比較して増加した。

#### (2) 相談者の属性

個人情報相談窓口に寄せられた苦情相談1,421件のうち、男性からの相談は716件（50.4%）で、女性からの相談は687件（48.3%）であり、団体・不明は18件（1.3%）であった（表1）。

次に、職業別にみると給与生活者が690件（48.6%）、無職が266件（18.7%）、家事従事者が214件（15.1%）、自営・自由業が142件（10.0%）、学生が20件（1.4%）であった（表2）。

また、年代別にみると、10歳代が10件（0.7%）、20歳代が156件（11.0%）、30歳代が347件（24.4%）、40歳代が412件（29.0%）、

50歳代が230件（16.2%）、60歳代が144件（10.1%）、70歳以上が67件（4.7%）で、40歳代が最も多かった。（表3）

表1 相談者の男女別件数と割合

性別	件数	割合
男	716	50.4%
女	687	48.3%
団体・不明	18	1.3%

表2 相談者の職業別件数と割合

職業	件数	割合
給与生活者	690	48.6%
無職	266	18.7%
家事従事者	214	15.1%
自営・自由業	142	10.0%
学生	20	1.4%
その他・不明	89	6.3%

表3 相談者の年代別件数と割合

年代	件数	割合
10歳代	10	0.7%
20歳代	156	11.0%
30歳代	347	24.4%
40歳代	412	29.0%
50歳代	230	16.2%
60歳代	144	10.1%
70歳以上	67	4.7%
その他・不明	55	3.9%

#### (3) 事業分野別相談件数（複数回答）

事業分野別に苦情相談件数をみると、「医療・福祉」分野が72件（5.1%）、「金融・信用」分野が275件（19.4%）、「情報通信」分野が332件（23.4%）、「その他の事業分野」895件（63.0%）であった。

**(4)苦情分類別相談件数（複数回答）**

苦情分類別に苦情相談件数をみると、「同意のない提供」が547件（38.5%）と最も多く、「不適正な取得」が507件（35.7%）、「漏えい・紛失」が424件（29.8%）、「苦情等の窓口対応」397件（27.9%）、「開示等」395件（27.8%）、「目的外利用」294件（20.7%）と続いている。（表4）

表4 苦情分類別相談件数（複数回答）

内容		件数	割合
同意のない提供	個人情報をあらかじめ本人の同意を取らないで第三者に提供していると思われる相談や共同利用の手続きに不備がある相談	547	38.5%
不適正な取得	不正な手段によって個人情報を取得しているとの相談	507	35.7%
漏えい・紛失	個人情報が外部に漏えい・紛失しているとの相談	424	29.8%
苦情等の窓口対応	事業者の窓口対応に関する相談	397	27.9%
開示等	開示・訂正・利用停止等に関する相談	395	27.8%
目的外利用	事業者が本人に対して利用目的を知らせていない相談や、利用目的以外に個人情報を利用している相談	294	20.7%
委託先等の監督	従業者や委託先の監督が適切でないとの相談	97	6.8%
情報内容の誤り	情報内容に誤りのある個人情報を利用している相談	75	5.3%
オプトアウト違反	オプトアウト（本人の求めにより個人情報の第三者提供を停止すること）に関する相談	4	0.3%
その他	法律の定義や適用に関する相談等	22	1.5%

（注）割合は、苦情相談件数件を100%とした構成比

## 2 個人情報の取扱いに関する相談事例

2009年度個人情報相談窓口寄せられた主な相談事例を以下に紹介する。

**【事例1】裁判所を騙る架空請求**

昨日、「民事裁判通告書」と書かれたはがきが自宅に届いた。宛名は妻になっている。はがきには「原告から債務不履行の通知を受

けて起訴した。個人情報保護のために早急に連絡してほしい」と書かれていた。架空請求とはわかっているが、業者はどのようにして自分の個人情報を知ったのか。

（50歳代・男性・給与生活者）

**【事例2】診療記録の開示請求に応じない病院**

病院に対して自分の診療記録の開示請求をした。病院からは開示すると文書が届いたが、その後もレントゲン写真がまだコピーできていない等の理由で引き延ばされ、未だに開示されていない。開示に応じないのは個人情報保護法に違反するのではないか。

（70歳代・男性・無職）

**【事例3】退会時に過剰な本人確認を求めるオークションサイト業者**

インターネットオークションを利用していたが、退会することにした。事業者にメールで退会を申し込んだところ、本人確認のために住民票か運転免許証だけでなく、取引銀行、口座番号、通帳表紙のコピー、キャッシュカードのコピーの送付を求められた。入会時には本人確認を求められなかったのに、退会時にこれ程の書類を求めるのは過剰ではないか。

（20歳代・女性・給与生活者）

**【事例4】名簿を使って電話勧誘をする業者**

電力会社の代理店から給湯システムを設置しないかという勧誘電話があった。電話の内容から住所・氏名・電話番号・家族構成まで知っているようだった。どうやって個人情報を知ったのか尋ねると、電力会社とは関係のない名簿業者から買ったが、どこの会社もやっているから問題ないと言われた。自分の知らないところで個人情報が売買されていて気持ちが悪い。名簿の売買は個人情報保護法に反するのではないか。

（30歳代・女性・家事従事者）

（相談部）