

5. 国民生活センターにおける 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6年が経過した。そこで、国民生活センターの個人情報に関する相談の6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2010年度の相談件数は1,098件である（2011年6月末日現在登録分）。その内訳は、苦情が1,028件（93.6%）、問合せが70件（6.4%）、となっており、前年と比較して減少した。

(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1,028件のうち、男性からの相談は566件（55.1%）で、女性からの相談は454件（44.2%）であり、団体・不明は8件（0.8%）であった（表1）。

次に、職業別にみると給与生活者が439件（42.7%）、無職が228件（22.2%）、家事従事者が145件（14.1%）、自営・自由業が118件（11.5%）、学生が13件（1.3%）であった（表2）。

また、年代別にみると、10歳代が3件

（0.3%）、20歳代が84件（8.2%）、30歳代が251件（24.4%）、40歳代が320件（31.1%）、50歳代が164件（16.0%）、60歳代が122件（11.9%）、70歳以上が59件（5.7%）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	566	55.1%
女	454	44.2%
団体・不明	8	0.8%

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	439	42.7%
無職	228	22.2%
家事従事者	145	14.1%
自営・自由業	118	11.5%
学生	13	1.3%
その他・不明	85	8.3%

表3 相談者の年代別件数と割合

年代	件数	割合
10歳代	3	0.3%
20歳代	84	8.2%
30歳代	251	24.4%
40歳代	320	31.1%
50歳代	164	16.0%
60歳代	122	11.9%
70歳以上	59	5.7%
その他・不明	25	2.4%

(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73件（7.1%）、「金融・信用」分野が177件（17.2%）、「情報通信」分野が174件（16.9%）、「その他の事業分野」が737件（71.7%）であった。

(4) 苦情分類別相談件数（複数回答）

苦情分類別に相談件数をみると、「同意のない提供」が493件（48.0%）と最も多く、「漏えい・紛失」が376件（36.6%）、「不適正な取得」が356件（34.7%）、「苦情等の窓口対応」331件（32.2%）、「開示等」298件（29.0%）、「目的外利用」243件（23.6%）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	493	48.0%
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	376	36.6%
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	356	34.7%
苦情等の窓口対応	事業者の窓口対応に関する相談	331	32.2%
開示等	開示・訂正・利用停止等に関する相談	298	29.0%
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	243	23.6%
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	64	6.2%
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	63	6.1%
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	5	0.5%
その他	法律の定義や適用に関する相談等	8	0.8%

（注）割合は、苦情相談件数を100%とした構成比

2 個人情報の取扱いに関する相談事例

2010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】外部から取得した名簿を使って電話勧誘をする教材販売会社

高校生向けの教材を販売する会社等からの勧誘電話が多く、迷惑をしている。自分と子

どもの名前や年齢、電話番号をなぜ知っているのか疑問に思い、勧誘してきた教材販売会社にどこで個人情報を知ったのかを尋ねると、「合法的な手段で取得した名簿を使って勧誘しており、問題はない」と言われた。本人の知らないところで名簿を取得し、勧誘に使っているのか。

（50歳代・女性・家事従事者）

【事例2】誤って他人の個人情報が印刷された伝票を送った食品会社

食品会社のお中元のカタログに覚えのない伝票が同封されていた。伝票の送り主は自分になっており、送り先に数人の知らない名前が印刷されていた。去年は食品会社のお中元を利用したが、今年は利用していない。食品会社に連絡すると謝罪されたが、自分の個人情報が他人に送られていないか心配だ。個人情報の漏えいではないか。

（50歳代・女性・家事従事者）

【事例3】審査が通らなかったクレジットカード機能付きETCカード

高速道路を安く利用するために、クレジットカード機能付きETCカードをレンタルビデオ店で申し込んだが、審査が通らなかった。数年前に債務整理をしたことが原因だろうか。理由を知りたい。

（60歳代・男性・給与生活者）

【事例4】エステの勧誘に利用された採用情報

求人サイトでエステ業者のアルバイト募集広告を見つけた。早速、履歴書を送り、面接を受けたが不採用だった。その後、エステ業者から「当社のエステを割引価格で利用しないか」と勧誘の電話があった。就職活動の中で業者に渡した自分の個人情報がエステの勧誘に使われたと思う。個人情報保護法上、問題ではないか。

（30歳代・女性・無職）

（相談情報部）