

平成 22 年 10 月 21 日
独立行政法人 国民生活センター

「個人情報相談」5 年間の傾向と 2009 年度の相談概要

－相談件数は減少傾向、個人情報保護法への正しい理解が必要－

個人情報保護法は 2003 年 5 月 30 日に公布され、2005 年 4 月 1 日に全面施行された。2010 年で丸 5 年が経過した。この 5 年の中で個人情報保護法には 2 つの大きな動きがあった。

まず、「個人情報の保護に関する法律施行令」（以下、個人情報保護法施行令）及び「個人情報の保護に関する基本方針」（以下、基本方針）の改正とガイドラインの見直しである。

社会問題になったいわゆる過剰反応への対応について、2007 年 6 月 29 日に国民生活審議会個人情報保護部会は「個人情報保護に関するとりまとめ（意見）」^(注1)で以下のようにとりまとめている。

- ・インターネットの活用、パンフレットやポスターの配布、説明会の開催等を通じて個人情報保護法の目的・内容の広報・啓発に取り組む
- ・関係省庁が定める個人情報保護法のガイドラインやその解説の必要に応じた見直しを行っていく。また、ガイドラインの共通化について必要な検討を行っていく
- ・個人情報保護法施行令及び基本方針を見直す

上記の意見を踏まえ、2008 年 4 月 25 日に基本方針の一部変更の閣議決定が行われ^(注2)、2008 年 5 月 1 日には改正された個人情報保護法施行令が公布・施行された^(注3)。さらにガイドラインが見直された。

もうひとつの動きは、2009 年 9 月 1 日に消費者庁と消費者委員会が発足し、個人情報保護法の所管が内閣府から消費者庁に移管され、調査審議や基本方針に関する業務も国民生活審議会から消費者委員会に引き継がれたことである。さらに、2009 年 12 月 8 日には消費者委員会の下部組織として個人情報保護専門調査会の設置が決定され、2010 年 8 月 5 日に第 1 回個人情報保護専門調査会が開催された。

以上のような状況を踏まえ、個人情報保護法完全施行後 5 年間の経過したことから、国民生活センター及び全国の消費生活センター等の個人情報相談窓口に寄せられた個人情報相談 5 年間の傾向と 2009 年度の相談概要をまとめた。今後の個人情報に対する考えの参考になるよう、情報提供する。

(注 1) <http://www.caa.go.jp/seikatsu/shingikai/kojin/20th/torimatome.pdf> 参照

(注 2) <http://www.caa.go.jp/seikatsu/kojin/kakugi2009.pdf> 参照

(注 3) <http://www.caa.go.jp/seikatsu/kojin/seirei/pdfs/taishohyou2008.pdf> 参照

1. 相談の概要

(1) 総件数

国民生活センター及び消費生活センター等で受付けた個人情報に関する相談件数は、5年間で合計56,416件である。個人情報相談の5年間の傾向としては、国民生活センターの受付件数は、約1,200～1,400件でほぼ横ばいである。消費生活センター等の受付件数は2006年度以降減少しており、2009年度は6,954件と2005年度(11,938件)の約6割となった。(表1、図1)

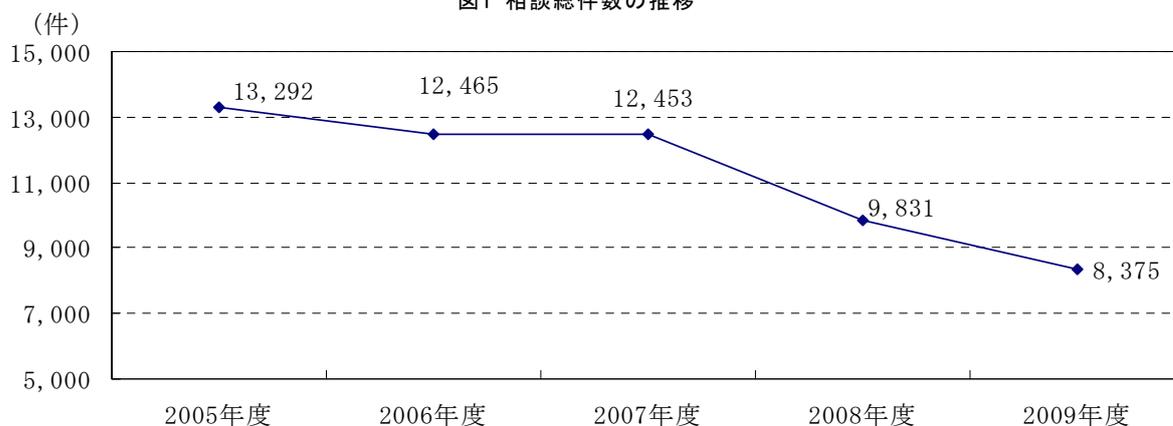
2009年度で見ると、国民生活センターは1,421件、消費生活センター等は6,954件、合計8,375件であった。

表1 受付機関別相談件数

相談機関 \ 年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	合計
国民生活センター	1,354	1,211	1,243	1,381	1,421	6,610
消費生活センター等	11,938	11,254	11,210	8,450	6,954	49,806
合計	13,292	12,465	12,453	9,831	8,375	56,416

(相談件数は「個人情報保護に関する相談情報データベース・システム」2010年8月末日現在登録分。個人情報保護条例担当部局等の件数は含まれない。以下同じ)

図1 相談総件数の推移



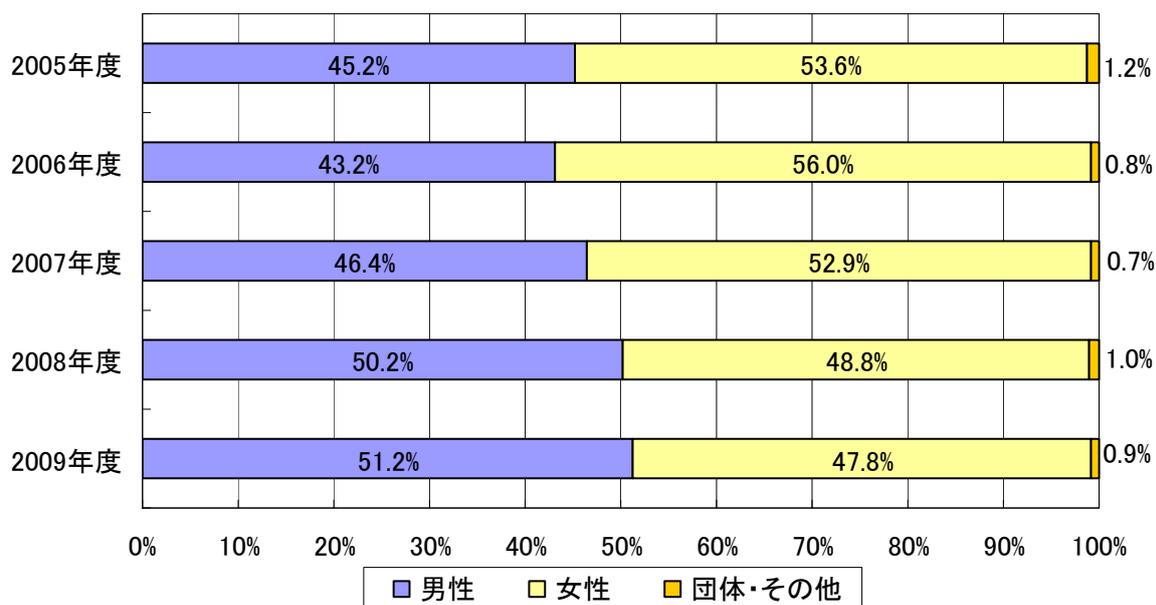
(2) 相談者の属性

①性別

個人情報相談の5年間の傾向としては、男女の比率はほぼ同数であるが、男性の割合が若干増加傾向にある。

2009年度の相談者の男女別件数は、男性が4,291件(51.2%)、女性が4,006件(47.8%)と男女比は、ほぼ同数である。(図2)

図2 性別(年度別推移)

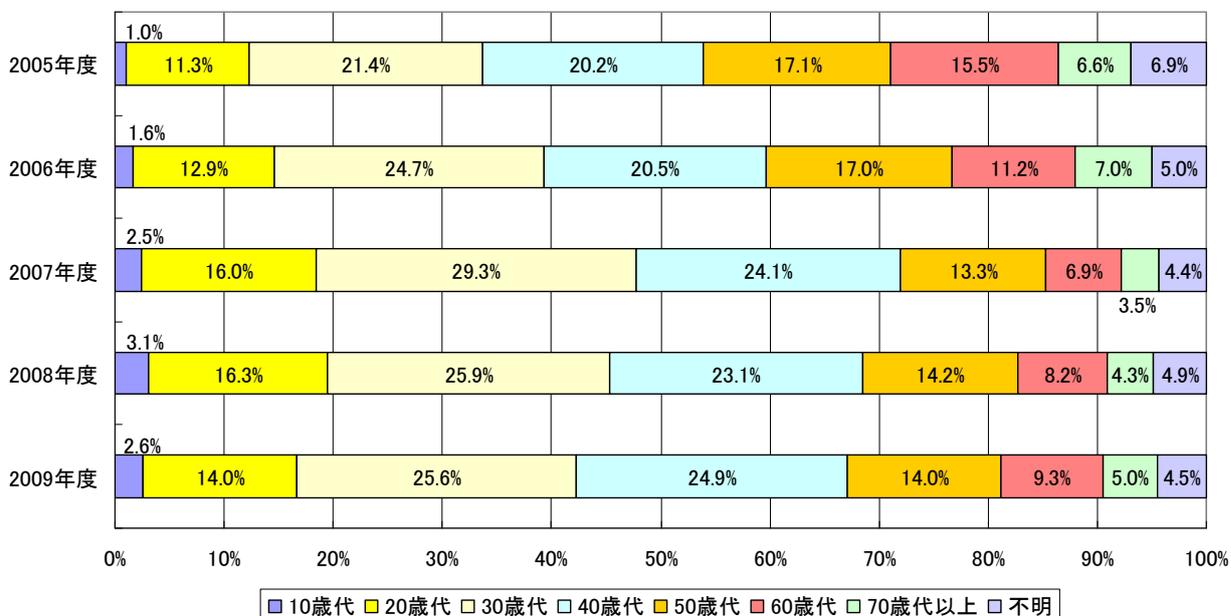


②年代別

個人情報相談の5年間の傾向を年代別に見ると、30歳代と40歳代からの相談が特に増加傾向にある。逆に50歳代以上の相談はいずれも減少傾向にある。

2009年度の相談者の年代別の件数は、30歳代からの相談が2,146件(25.6%)と最も多く、次いで40歳代、20歳代、50歳代となっている。(図3)

図3 年代別(年度別推移)



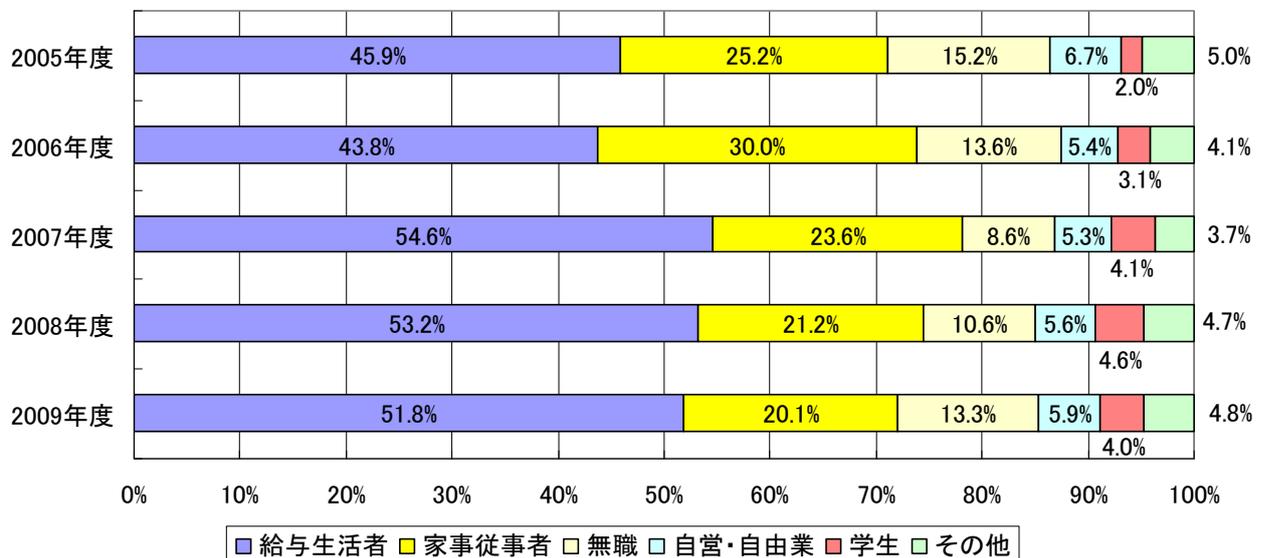
③職業別

相談者の職業別件数で個人情報相談の5年間の傾向を見ると、給与生活者が半数以上を占めており、依然増加傾向にある。また、学生からの相談は若干だが増加している。一方、家

事従事者、無職、自営・自由業からの相談は減少傾向にある。

2009年度の相談者の職業別件数は、給与生活者 4,341 件（51.8%）、家事従事者 1,685 件（20.1%）であり、給与生活者と家事従事者の割合が高い。（図 4）

図4 職業別(年度別推移)



（3）事業分野別の相談件数

基本方針^(注4)において、「個人情報の性質や利用方法等から特に適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある分野については、各省庁において、個人情報を保護するための格別の措置を各分野（医療、金融・信用、情報通信等）ごとに講じるものとする」と定められていることから、「個人情報保護に関する相談情報データベース・システム」では「情報通信分野」「金融・信用分野」「医療・福祉分野」と分類して集計している。それ以外の分野は「その他事業分野」として集計している。

事業分野別の相談件数で見ると、個人情報相談の5年間の傾向としては、2007年度に「情報通信分野」に関する相談が増加したが、2008年度以降は減少傾向にある。「医療・福祉分野」に関する相談と「金融・信用分野」に関する相談は両者ともほぼ横ばいとなっている。

2009年度の事業分野別の相談件数を見ると、「情報通信分野」に関する相談が最も多く、次いで「金融・信用分野」、「医療・福祉分野」が続いた。

「情報通信分野」に関する相談は2,245件で、その内容は、「携帯電話に架空請求のメールが届き、電話をしてしまった。個人情報の悪用が心配」、「インターネットの検索サイトで自分の名前を検索したら自分の個人情報が表示された」、「プロバイダ業者からの勧誘電話がしつこい」等、携帯電話やインターネットに関連する相談が多い。

また、「金融・信用分野」に関する相談は812件で、相談事例としては「利用したことのない消費者金融からダイレクトメールが届いた」、「交通事故に遭い、加害者側の保険会社が勝手に自分のことを調べた」、「クレジットカードの審査に落ちた理由が知りたい」等がある。

(注4) 前掲注2 参照

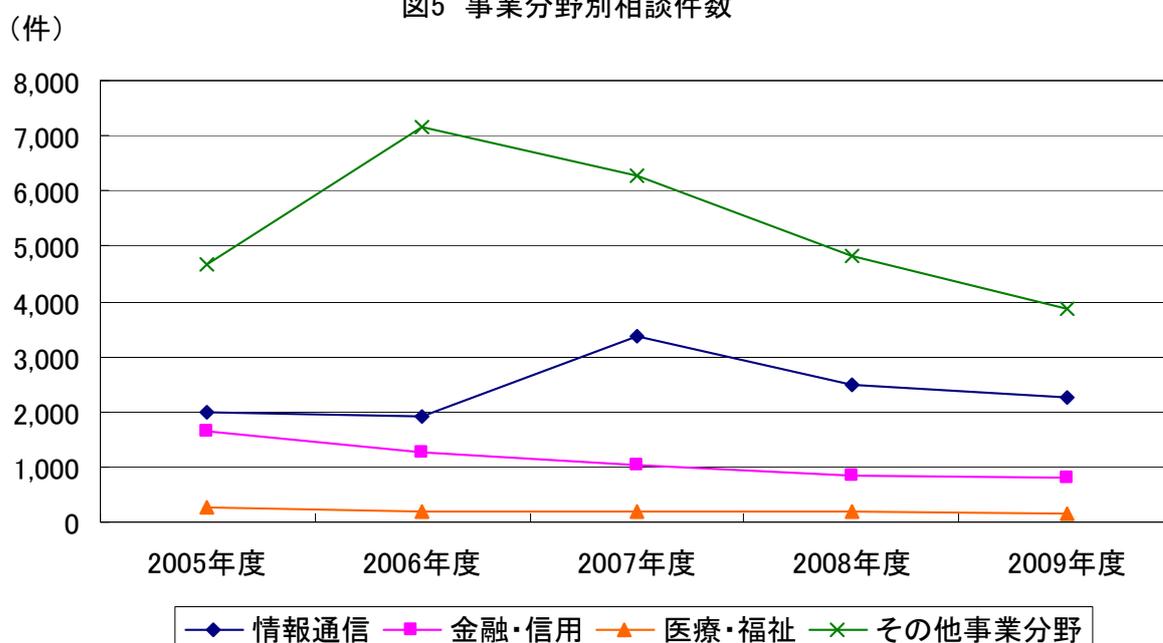
そして、「医療・福祉分野」に関する相談は 167 件で、主な相談内容は「介護事業者に亡くなった親の個人情報を開示させたい」、「病院に診療記録の開示をさせたい」等である。（表 2、図 5）

表 2 事業分野別相談件数（件数は複数回答）

事業分野	年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	合計
情報通信		1,978	1,912	3,378	2,476	2,245	11,989
金融・信用		1,638	1,276	1,027	832	812	5,585
医療・福祉		253	208	184	209	167	1,021
その他事業分野		4,652	7,141	6,294	4,837	3,876	26,800

*その他の事業分野は、不動産業、運輸業、教育・学習支援業等。

図5 事業分野別相談件数



(4) 内容別の相談件数

苦情内容別に相談の割合が多い上位 4 位をみると、個人情報相談の 5 年間の傾向としては、「不適正な取得」と「漏えい・紛失」に関する相談が多く、5 年間の合計を見ても「不適正な取得」が 48.0%、「漏えい・紛失」が 21.5%と多くの割合を占めている。「同意のない提供」に関する相談の割合は 2008 年度以降、若干増加傾向にある。次に「目的外利用」に関する相談の割合は 2007 年度までは増加傾向にあったが、2008 年度以降はやや減少傾向にある。

2009 年度では、自分の個人情報が不正に取得されたというような「不適正な取得」に関する相談が最も多く、3,791 件 (45.3%)、次いで、個人情報が外部に漏えいされたという「漏えい・紛失」に関する相談が 2,099 件 (25.1%)、本人の同意なく個人情報を第三者に提供されたという「同意のない提供」に関する相談が 1,411 件 (16.8%)、知らされた個人情報の利用目的以外に個人情報を利用されたという「目的外利用」に関する相談が 1,222 件 (14.6%) となっている。（表 3）

表3 内容別の相談件数（件数は複数回答）

内容		2005年度		2006年度		2007年度		2008年度		2009年度		合計	
		件数	割合										
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	6,566	49.4%	5,269	42.3%	6,266	50.3%	5,177	52.7%	3,791	45.3%	27,069	48.0%
漏えい・紛失	個人情報が外部に漏えいしているとの相談	3,492	26.3%	2,978	23.9%	3,249	26.1%	2,416	24.6%	2,099	25.1%	12,135	21.5%
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	1,637	12.3%	1,983	15.9%	2,226	17.9%	1,484	15.1%	1,222	14.6%	7,330	13.0%
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	1,985	14.9%	1,591	12.8%	1,966	15.8%	1,558	15.8%	1,411	16.8%	7,100	12.6%
開示等	開示・訂正等・利用停止に関する相談	755	5.7%	839	6.7%	644	5.2%	636	6.5%	618	7.4%	2,874	5.1%
苦情等の窓口対応	事業者の窓口対応に関する相談	674	5.1%	405	3.2%	330	2.6%	441	4.5%	525	6.3%	1,850	3.3%
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	253	1.9%	244	2.0%	196	1.6%	210	2.1%	148	1.8%	903	1.6%
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	193	1.5%	171	1.4%	150	1.2%	193	2.0%	129	1.5%	707	1.3%
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	89	0.7%	63	0.5%	31	0.2%	27	0.3%	25	0.3%	210	0.4%
その他	法律の定義や適用に関する相談等	1,821	13.7%	2,306	18.5%	1,953	15.7%	1,674	17.0%	1,378	16.5%	7,754	13.7%

* 「割合」は、各年度の合計を100%とした構成比である

2. 主な相談事例と対応

国民生活センター個人情報相談窓口に寄せられた 2009 年度の主な相談事例は以下のとおりである。

(1) 不適正な取得

【事例 1】個人情報を特定できるというアダルトサイト

携帯電話でブログに添付されていたアドレスをクリックしたらアダルトサイトに繋がってしまった。あわてて前のページに戻ろうとしたら「3 日以内に 4 万円支払わないと固体識別番号や IP アドレスから個人を特定して督促する」と表示された。自分の個人情報はどこまで知られてしまったのか。

(30 歳代 男性 給与生活者)

【事例 2】表札や近所への聴き取りで取得された個人情報

住宅地図業者から無料で地図帳が配布された。地図帳には自分の名字と住所が記載されていた。玄関に表札を掲げていないのに自分の名字が知られていることが疑問だったので、住宅地図業者に問合せた。住宅地図業者によると表札を見たり、近所の人から聴き取りをしながら情報を集めたという。このような方法で個人情報を取得することは問題ではないか。

(20 歳代 女性 給与生活者)

【事例 1】のような「アダルトサイトを利用した際に相手方に個人情報を取得されてしまったのではないか」という相談は依然として多く寄せられている。固体識別番号や IP アドレスだけでサイト業者に個人を特定されることはない。しかし、突然の料金請求にあわてて相手方と連絡を取ってしまうと逆に個人情報を取得されるおそれが高いため、連絡を取らず無視をすることが大切である。

【事例 2】の場合、表札から名字を取得したり、近所の人から聴き取って個人情報を取得すること自体は個人情報保護法 17 条が定める不適正な取得とは言えない。

しかし、取得した個人情報を本人の同意を得ずに地図帳にして配布することは、個人データの同意のない提供に該当する。例外として地図業者がオプトアウトを設けている場合は、本人の同意なく個人データを第三者に提供することができる(オプトアウトについては、(4) 同意のない提供 参照)。

(2) 漏えい・紛失

【事例 3】他人の確認書類の誤送信

旅行会社で旅行の予約をした。後日、旅行会社から旅行内容の確認書類が送られてきたが、他人の氏名、電話番号、出発場所、費用等が記載されていた。自分の情報も他人に渡っているのではないかと不安である。旅行会社に何が言えるか。

(50 歳代 女性 給与生活者)

【事例 4】メールアドレスの漏えい

「会員登録すればお得なメールを送る」と言われ、バッグ販売店に会員登録した。その後、送付されてきたメールに 100 名ほどの知らない人のメールアドレスが添付されていた。後日、バッグ販売店から個人情報を漏えいしてしまったという謝罪のメールが届いた。バッグ販売店に損害賠償を請求したい。

(40 歳代 男性 自営・自由業)

【事例 5】紛失された履歴書

就職活動のために事業者履歴書を送付した。面接後、事業者の採用担当者から連絡があり、外勤時に強風で履歴書が吹き飛んでしまい、自分の履歴書を紛失したと言われた。幸い履歴書は警察に届けられ回収できたが、悪用が心配である。個人情報保護法に照らして問題ではないか。

(60 歳代 男性 給与生活者)

個人情報保護法 20 条では、事業者に対して個人データの漏えいや滅失等を防止するよう安全管理措置を講じるよう定めている。

例えば「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」(26 頁)においては、個人情報の漏えい・紛失があった事業者は「事実調査、原因の究明」「影響範囲の特定」「再発防止策の検討・実施」「影響を受ける可能性のある本人への連絡の対処」を講じるよう定められている。

【事例 3】【事例 4】は、事業者が個人データを他者に漏えいしたケースであり、【事例 5】は個人データを紛失されたという相談である。いずれの事例も事業者は安全管理措置を怠っていたと考えられる。今後、同様の事故が起こらないよう努めていく必要がある。

なお、【事例 4】のように損害賠償の請求については、個人情報保護法では定められておらず、民法の不法行為責任等を問うことになる。

(3) 目的外利用

【事例 6】機関紙に掲載された応募用紙の個人情報

工芸作品の展示会に出品する目的で主催者団体に申込用紙を送った。申込用紙には氏名、住所等の個人情報を記入した。後日、申込用紙に記入した氏名と住所が団体の機関紙に掲載されていることがわかった。申込用紙には個人情報を機関紙に掲載し、配布するとは書かれていなかった。個人情報保護法に違反しているのではないか。今後配布される分だけでも自分の個人情報の掲載をやめてほしい。

(40 歳代 女性 給与生活者)

【事例 7】個人情報の削除を求めたら本人確認書類を求められた

飲料メーカーに商品カタログを電話で請求したが、カタログの在庫がないことがわかった。請求時に伝えた個人情報の削除を求めたところ、免許証等の本人確認書類を送ってほしいと言われた。なぜ必要なのか。

(30 歳代 女性 家事従事者)

個人情報保護法 15 条では事業者は個人情報の利用目的をできる限り特定しなければならないが、16 条 1 項では本人の同意を得ずに特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱ってはならないと定められている。

【事例 6】では申込用紙に個人情報の利用目的として「申込用紙に記載された氏名と住所を機関紙に掲載する」という具体的な記載が書かれていない場合、個人情報の目的外利用と考えられる。したがって、個人情報保護法 27 条 1 項に基づき、消費者は今後配布される機関紙に自分の個人情報を掲載しないよう、主催者団体に求めることができる。

【事例 7】の場合、個人情報保護法 18 条 2 項に基づき、事業者は個人情報を書面で直接取得する場合、利用目的を明示しなければならないことから、事業者は第三者によるなりすましを防ぐことが目的で本人であることを確認するための書類を提出するようを求めたと考えられるが、なぜ本人確認書類が必要なのかを消費者に説明すべきだろう。

(4) 同意のない提供

【事例 8】個人情報の無断売買

化粧品、布団等の販売会社から勧誘電話があり、非常に迷惑である。どうして自分の個人情報を知っているのか尋ねると、過去に訪問販売で購入した人の個人情報が掲載された名簿を名簿業者から購入したと言われた。無断で個人情報を売買していいのか。

(50 歳代 女性 給与生活者)

【事例 9】夫の延滞情報の第三者提供

クレジットカード会社から夫宛に電話があった。用件を尋ねたが「個人情報なので本人に直接言う必要がある」と言われた。その後、百貨店への支払いが滞っていることがわかった。支払いについての用件であれば自分が代わりに払うこともできた。妻である自分にも個人情報を理由に用件を言わないのは過剰反応ではないか。

(30 歳代 女性 給与生活者)

個人情報保護法 23 条 1 項では事業者が本人の同意を得ずに個人データを第三者に提供してはならないと定められている。例外としてオプトアウト^(注 5)を設けている場合は本人の同意を得ずに個人データを第三者に提供することができる。

【事例 8】のような名簿を使った電話勧誘の苦情は多く寄せられている。当該名簿業者がオプトアウトを設けている場合、本人の同意を得ずに名簿を販売することは違法ではない。

^(注 5) 一定の事項(下記①～④)をあらかじめ本人に通知し、または本人が容易に知り得る状態に置いており、かつ本人からの求めに応じて個人データの第三者への提供を停止すると定めている場合、事業者は本人の同意を得ずに個人データを第三者への提供をすることができる。

①第三者への提供を利用目的とすること

②第三者に提供される個人データの項目

③第三者への提供の手段又は方法

④本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること

しかし、消費者から個人データの第三者提供の停止を求められた場合、名簿業者はその求めに応じなければならない。

なお、個人情報保護法は事業者の勧誘行為を直接的に規制する法律ではないが、例えば特定商取引法や金融商品取引法等の他の法律には再勧誘の禁止や迷惑な勧誘行為の禁止を定めている条文がある。本件の場合、特定商取引法の電話勧誘に当たり、断ったのに同じ事業者から勧誘があった場合、再勧誘の禁止を主張できると考えられる。

【事例 9】の場合、個人情報保護法では本人以外の者はたとえ夫婦であっても第三者に該当する。したがって、夫本人の同意を得ずに妻に延滞情報を伝えることは個人データの同意のない第三者提供に当たる可能性がある。事業者の対応はやむを得ない部分がある。

3. まとめ

個人情報保護法の施行と共に設置された個人情報相談窓口寄せられる相談件数は、年々減少傾向にあり、2009年度では約8,000件と2005年度と比較すると大きく減少している。

また、国民生活センター個人情報相談窓口寄せられる相談の相談件数はほぼ横ばいであるが、「町内会の緊急連絡網が作れなくなった」「卒業生の一人から同意が得られないため、卒業アルバムが作れない」等のいわゆる過剰反応に関する相談は著しく減少した。

個人情報相談の件数が全国的に減少している理由としては、個人情報保護法に関する各種ガイドラインの見直しや充実、個人情報保護法に関する説明会の開催等を通じて、個人情報の意識が高まり、社会に定着しつつあることが考えられる。

しかし、相談件数が減少傾向にあるとはいえ、前述の相談事例に見られるように、依然として事業者の個人情報の取扱いに関する相談は寄せられている。完全施行時と比較すると、一部の事業者は漏えい・紛失事故が起きたことを自社のホームページやマスコミ等を通じて公表したり、個人情報保護法上は個人情報を削除する必要がない場合でも本人からの求めに応じて個人情報を削除する等、消費者に配慮した一定の対応をとっている。

また、消費者が事業者に「自分の個人情報をどこから入手したか」とたずねても、個人情報保護法上、取得元を伝えることが義務付けられていないことから、回答しないケースが散見される。消費者の不安に配慮した自主的な対応について、検討を望みたい。

その一方で、消費者の個人情報保護法に対する誤解や個人情報への過敏な反応が原因となり、苦情が発生している。

- ・交通事故に遭い、加害者の保険会社が弁護士に委任した際、自分の個人情報を弁護士に提供した。同意のない提供だ。
- ・事業者に名字だけを告げて電話で問合せたところ、フルネームと住所を特定された。すでに契約した相手方とはいえ、名字を名乗っただけなのに勝手に自分のフルネームと住所を特定するのは問題ではないか。
- ・企業に内定後、自分の健康診断の結果を複数の役員が確認していた。問題ではないか。

このような相談はいずれも個人情報保護法上問題とはならず、同法が正しく理解されていないことから苦情となっている。

今後も事業者は苦情の未然防止のために適切な対応をとり、消費者は個人情報保護法について正確な理解をすることが大切である。

4. 情報提供先

消費者庁 地方協力課

(参考資料)個人情報相談5年間の件数データ

資料1 性別相談件数

性別	2005年度		2006年度		2007年度		2008年度		2009年度		合計	
	件数	割合										
男性	6,006	45.2%	5,380	43.2%	5,778	46.4%	4,937	50.2%	4,291	51.2%	26,392	46.8%
女性	7,128	53.6%	6,981	56.0%	6,583	52.9%	4,794	48.8%	4,006	47.8%	29,492	52.3%
団体・不明	158	1.2%	104	0.8%	92	0.7%	100	1.0%	78	0.9%	532	0.9%

資料2 年代別相談件数

年代	2005年度		2006年度		2007年度		2008年度		2009年度		合計	
	件数	割合										
10歳代	137	1.0%	203	1.6%	310	2.5%	304	3.1%	215	2.6%	1,169	2.1%
20歳代	1,505	11.3%	1,613	12.9%	1,990	16.0%	1,607	16.3%	1,174	14.0%	7,889	14.0%
30歳代	2,840	21.4%	3,077	24.7%	3,651	29.3%	2,550	25.9%	2,146	25.6%	14,264	25.3%
40歳代	2,684	20.2%	2,550	20.5%	3,007	24.1%	2,275	23.1%	2,089	24.9%	12,605	22.3%
50歳代	2,273	17.1%	2,116	17.0%	1,658	13.3%	1,393	14.2%	1,172	14.0%	8,612	15.3%
60歳代	2,056	15.5%	1,400	11.2%	862	6.9%	802	8.2%	783	9.3%	5,903	10.5%
70歳代以上	881	6.6%	877	7.0%	431	3.5%	418	4.3%	420	5.0%	3,027	5.4%
不明	916	6.9%	629	5.0%	544	4.4%	482	4.9%	376	4.5%	2,947	5.2%

資料3 職業別相談件数

職業	2005年度		2006年度		2007年度		2008年度		2009年度		合計	
	件数	割合										
給与生活者	6,107	45.9%	5,455	43.8%	6,797	54.6%	5,231	53.2%	4,341	51.8%	27,931	49.5%
家事従事者	3,345	25.2%	3,745	30.0%	2,942	23.6%	2,085	21.2%	1,685	20.1%	13,802	24.5%
無職	2,024	15.2%	1,695	13.6%	1,076	8.6%	1,047	10.6%	1,116	13.3%	6,958	12.3%
自営・自由業	895	6.7%	670	5.4%	659	5.3%	555	5.6%	496	5.9%	3,275	5.8%
学生	263	2.0%	383	3.1%	516	4.1%	453	4.6%	335	4.0%	1,950	3.5%
その他・不明	658	5.0%	517	4.1%	463	3.7%	460	4.7%	402	4.8%	2,500	4.4%

(割合は、小数点第2位を四捨五入している関係で合計が100%とならない場合もある。)