

2010.11.16

消費者委員会 第3回個人情報保護専門調査会

個人情報保護の状況に関するヒアリング

社団法人全国消費生活相談員協会
週末電話相談室主任相談員
鈴木春代

(社)全国消費生活相談員協会とは

主に全国の消費生活センターで消費者相談の受付、処理、あっせん等業務を担当している消費生活相談員で組織されている団体。

- ・ 歩み： 1977年 「国民生活センター消費生活相談員養成講座修了者の会」
として発足
1987年 「社団法人全国消費生活相談員協会」として設立
2007年 消費者団体訴訟制度の「適格消費者団体」に認定される
- ・ 会員数：2,110人（全国7支部）
会員の大半が全国の消費生活センターなどで消費生活相談員を務める
- ・ 目的：会員の資質向上及び社会的地位の向上に努めると共に、消費生活に関する情報収集・情報提供、消費者被害の救済、未然防止・拡大防止に努め、消費生活の安定・向上に寄与する
- ・ 活動実績：電話相談 110番、週末電話相談、消費者団体訴訟活動、消費者問題出前講座、調査研究、ブックレットや機関紙の発行、自治体からの相談員養成講座等の受託事業、企業会員との交流会等
消費者団体訴訟活動での申入れ(裁判外の差止請求)

個人情報に関する相談

1. 当協会の週末電話相談（本部事務所・関西事務所・北海道事務所で受付）

- ・2009年度 総受付件数 3,043件
- ・2010年度上半期 総受付件数 1,280件

1,280件の内「プライバシー」付与相談件数は73件

相談内容

個人情報漏洩・紛失 4件

- ・「5年ほど前に養子にした6才の息子に旧姓でDMが届いた。情報の流出先を知りたい」
- ・「ネットショッピング後に迷惑メールがたくさん届いた。情報の漏洩ではないか」
- ・「パソコンのウイルスソフトが起動し始めた。PCに入力した住基カード番号と銀行口座番号が流出したのではないか？心配だ」
- ・「投資関連や競馬情報のDMが多い。情報漏洩ではないか。個人情報が保護されていない」

同意のない提供 3件

- ・「電車の中で耳を負傷した。医療機関が電鉄会社に診断書を無断で提出した」
- ・「勤務先に提出した個人情報を親会社が管理するようになった。未承諾」
- ・「大手電話会社と光ファイバーとプロバイダ契約をしたら別会社に契約情報が提供されていた」

不適正な取得 4件

- ・「占いの学校に入学の際、説明なく健康保険証の情報を携帯で撮られた」
- ・「不動産会社からDMが頻繁に届く。個人情報を公開情報から取得して送付していると言うが問題ではないか」
- ・「頬の脂肪除去手術をうけたら、運転免許証のコピーを了解なく取られた」
- ・「家電品回収業者にパソコン回収を依頼したら、理由なく住所・氏名まで書かされた」

情報開示・誤登録・ブラックリスト 2件

- ・「携帯電話料金を滞納したら、信用情報機関に登録され不満」

- ・「サラ金の信用情報を開示したら登録内容が違う、取消を希望」

誹謗中傷

1件

- ・「ブログ掲示板に誹謗中傷する書き込みをされた。削除希望」

アダルト関連、ヤミ金・サラ金ほか

59件

- ・「投資用マンションの勧誘電話が頻繁にかかってくる。結婚相談所や保険会社から個人情報が出ているのではないか」
- ・「利用したことのないデジタルコンテンツの請求がくる。印鑑証明を紛失したときの個人情報が悪用されたのではないか」
- ・「090金融から借金した。健康保険証コピーを渡し、勤務先を教えたので心配」

2. 相談員が直面している実態と今後の課題

相談者は個人情報そのものをストレートに捉えて、相談窓口相談してくることは少ない。消費生活相談でカウントする個人情報は消費者相談に関わる個人情報相談つまり付随的に相談員が拾い上げたものが多い（消費者が直面している消費者トラブル解決のための相談窓口という消費生活センターの役割からして当然と思われる）。

個人情報の苦情処理のあり方については、法の規定とともに基本方針にも定められているが、各行政には情報管理の部門があり、消費生活センターよりも専門性が高いと感ぜられることから、消費生活センターでは消費者相談に比べ積極的な対応に躊躇することもある。また、事業者からの法律的な見解を求められることもあるので、専門的な相談窓口を紹介するケースも多い。

例えば、各地の自治体の専門窓口や国民生活センター個人情報相談窓口、東京の場合、「東京都個人情報保護条例」を所管している生活文化局広報広聴部情報公開課。

< 今後の課題 >

消費生活センターと関係機関との連携が必要である。

名簿事業者への規制がないために、個人情報の売買が恒常的に行われ、悪質事業者が高齢者リスト、趣味リスト、過去の契約内容別リストなどを購入し、新たな消費者被害の発生に繋がっていると感ぜられる。

(相談例)

最近警察官（警察署生活安全課員、刑事課員）を騙り、「詐欺事件の捜査をしているが、あなたの口座が悪用されていたことがわかった。キャッシュカードを変更しないといけない。銀行協会の者を行かせるのでキャッシュカードを渡してほしい。手続きのため暗証番号を教えてほしい」などと言い、自宅まで来てキャッシュカードをだましとり、カードで現金を引き出す手口が増えています。警察がキャッシュカードを預かったり暗証番号を聞くことは絶対にありません。（情報提供：警察庁）

<今後の課題>

名簿事業者とは言えないが NTT 東日本が振り込め詐欺に電話帳(ハローページ個人名編)の情報が使われるケースが増えているとして新聞広告で「掲載を希望しない方は116にご連絡ください」と個人情報削除または「掲載省略案内サービス」を上記の相談例を載せて新聞広告しているように、悪質業者の利用が問題となっている名簿(NTTの電話帳も含む)を販売している名簿事業者等への何らかの規制が必要ではないか。

情報開示について

相談処理のプロセスで、消費生活センターから事業者、金融事業者（クレジットカード・信販・銀行等）その他に、問い合わせをする場合、個人情報保護を盾に、本人が了解していたとしても、消費生活センターには開示をしてくれない場合が多い。緊急性を伴う場合は非常に困る。

特に高齢者相談の場合、契約書類の紛失や本人の記憶が曖昧のことがあり、契約内容の確認が取れない。先物取引等の場合、緊急に手仕舞い（仕切り）をしたいが契約内容不明瞭では手続きできないなど・・・。

(相談例)

高齢者に古い預金通帳が出てきたので、口座がどうなっているのか調べて欲しいと言われた。しかし、銀行に問い合わせをしてもその場での回答を拒否され、本人の自宅に電話で回答すると言う。このような場合、本人は銀行からの説明を電話で聞いても難聴でもありわからない。消費生活相談員は代理権がないので処理がすぐできないことを相談者に理解を求めることしかできない。

<今後の課題>

個人情報保護法をたてに事業者が情報開示をしないのは基本的には理解できるが、消費生活センター等には相談者本人の意思確認のみで開

示請求できるようにすべきである。

取り扱う情報が 5,000 件を超えた事業者等が個人情報保護法の規制を受けることになっている。個人情報保護法の対象事業者かどうかの区別が消費者からは見えにくい。プライバシーマーク制度が普及し、プライバシーポリシーも定着してきている。しかし、個人情報を悪用して消費者トラブルを発生させる事業者も後を絶たない。

< 今後の課題 >

個人情報保護法の規制対象事業者は 5,000 件を超えるというのではなく、事業者に限り件数に制限を設けることなく、全ての事業者を規制の対象とするなど何らかの対策をとっていただきたい。

高度情報化社会が進み、家庭内でもインターネット利用は日常化し、モバイルデータ通信が急成長している現状で、個人情報の取扱いについて、一人一人の認識に差がある。安易に何の危険性も感じることなくネット上に個人情報を書き込んだりする人がいる一方で、相談時に氏名など一切言いたくないと、過剰とも思える自己防衛をする為、相談対応ができないことなどもある。

事業者がどのように個人情報を管理しているのか消費者にはわからず、また、消費者自身も個人情報の提供時に事業者側から利用範囲について記載された書面等を受け取っていても、自身のデータがどのように利用されているのか関心が薄いと感じられる。

< 今後の課題 >

現在、消費者庁を中心に各地で個人情報保護法の説明会が開催されているが、過剰反応等がまだまだみられる。法のわかりやすい説明・周知を徹底していただきたい。

< 最後に >

通信サービスやインターネットが急激に普及する中、プライバシーと個人情報の取扱いには事業者・消費者共に慎重さが求められる。保護のための規制も必要であるが、弱者救済のための法律であって欲しいと感じている。

以上