

「個人情報」に関する相談概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報を M E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「個人情報」に関する相談（キーワード：プライバシー）

分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成12年4月～16年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成16年4月～17年3月受付の相談データから抽出したものである。

*この記事における個人情報に関する相談は、キーワード「プライバシー」が付与された相談であり、必ずしも法が定めた「個人情報」に関するものではない。

1. 個人情報保護法について

「個人情報保護に関する法律」は、経済・社会の情報化の進展を背景に、誰もが安心して高度情報通信社会のメリットを受けられることを目的に、平成15年5月に成立し、公布された。平成17年4月1日から個人情報取扱事業者の義務についても施行となり、法の全面施行となった。

この法律の全面施行により、消費者は、事業者における個人情報の取扱いに不安を感じたような場合、自分に関する情報の開示や訂正、利用停止等を自ら求めることができるようになり、また個人情報に関する苦情がある場合には、認定個人情報保護団体や地方公共団体などの相談窓口にご相談できるようになり、これらの団体は、あっせん等により解決を図っていくこととなる。

法律のポイント

個人情報

生存する個人に関する情報であって、これに含まれる氏名、生年月日その他の記述等により、特定の個人を識別することができるもの

国の責務

地方公共団体への支援
苦情処理のための措置

地方公共団体の責務

保有する個人情報の保護
区域内の事業者等への支援
苦情処理のあっせん等

個人情報取扱事業者の義務

利用目的の制限、適正な取得
安全管理措置、第三者提供の制限・開示
訂正・利用停止、その他

消費者の関与
個人データの開示・訂正・利用停止の請求
事業者・相談窓口への苦情申出

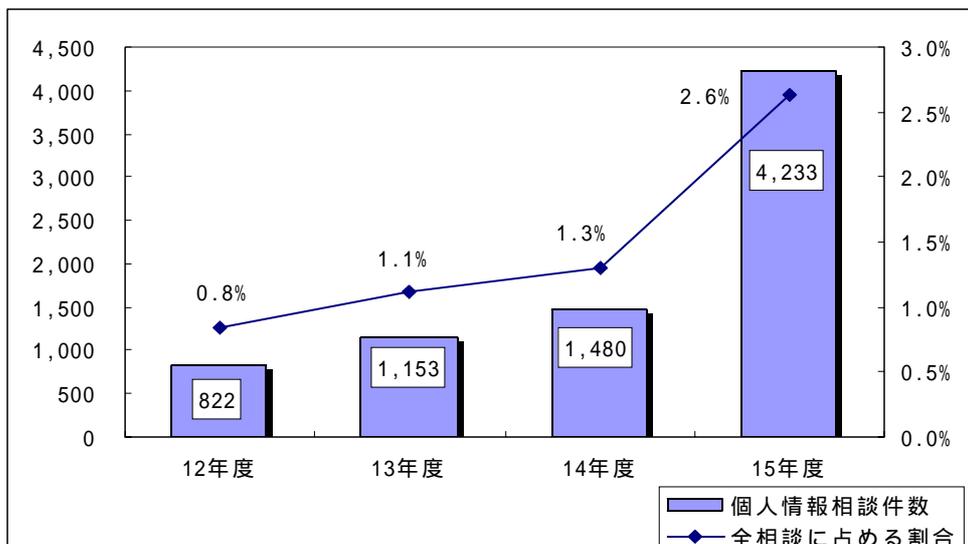
不適正な取扱いをした事業者に対しては
大臣（知事）は助言、勧告、命令等を行うことができる
命令に反して是正措置を講じない場合には罰則を適用

2. 「個人情報」に関する相談件数

「個人情報」に関する相談件数は、年々増加が見られ、15年度においては、前年度の3倍近くまで急増している。16年度は一層増加傾向が顕著になり、速報値で1万件を超えるまでに急増している。この急増の要因としては、身に覚えのない架空・不当請求を受け、「自分の個人情報がどこから漏れたのか」といった相談や「過去の契約を解約してあげるとい電話がかかってきた」等の二次被害と思われる相談の増加が挙げられる。

全相談件数に占める割合も年々上昇傾向が顕著であり、16年度は速報値で5%以上に上っている。(図 - 1・表 - 1)

【図 - 1】「個人情報」に関する相談件数及び全相談に占める割合の推移



【表 - 1】全相談件数に占める「個人情報」相談件数割合の推移

	12年度	13年度	14年度	15年度
個人情報相談件数 (A)	822	1,153	1,480	4,233
全相談件数 (B)	98,422	102,755	113,570	160,817
割合 (A) / (B)	0.8%	1.1%	1.3%	2.6%

3. 商品・役務

「個人情報」が問題となる相談の商品・役務について上位10位まで示したのが「表 - 2」である。

15年度に上位となった「電話情報提供サービス」、「オンライン等関連サービスその他」の相談はほとんどが架空・不当請求に関するものである。その他としては、各年度とも「フリーローン・サラ金」が目立ち、過去の借り入れの履歴をもとにDMや電話で執拗に勧誘されるケースが見られる。

【表 - 2】商品・役務別相談件数上位10位

	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	フリーローン・サラ金	119	商品一般	184	フリーローン・サラ金	222	電話情報提供サービス	1,447
2	相談その他	65	フリーローン・サラ金	124	電話情報提供サービス	213	オンライン等関連サービスその他	524
3	商品一般	59	電話情報提供サービス	71	商品一般	132	フリーローン・サラ金	446
4	役務その他サービス	41	相談その他	55	相談その他	77	商品一般	278
5	移動電話サービス	30	役務その他サービス	51	役務その他サービス	52	相談その他	114
6	金融関連サービスその他	28	移動電話サービス	39	宝くじ	42	オンライン情報サービス	110
7	賃貸アパート	18	賃貸アパート	32	金融関連サービスその他	40	宝くじ	81
8	電話情報提供サービス	18	金融関連サービスその他	31	オンライン情報サービス	39	役務その他サービス	76
9	電話関連サービス	17	社会保険	21	賃貸アパート	39	複合サービス会員	50
10	他の行政サービス	12	宝くじ	18	移動電話サービス	38	金融関連サービスその他	48

4. 相談内容

個人情報に関する相談の内容について、キーワード別に上位10位まで示したのが「表 - 3」である。

14年度までは各年度とも「電話勧誘」が1位になっており、資格講座や先物取引、新築分譲マンションなどの勧誘電話についての苦情が多かったが、14年度以降、「不当請求」の急増が見られ、その他のキーワードも「インターネット」や「ポルノ・風俗」等、架空・不当請求に関連したものが上位を占めている。

【表 - 3】内容キーワード別相談件数上位10位

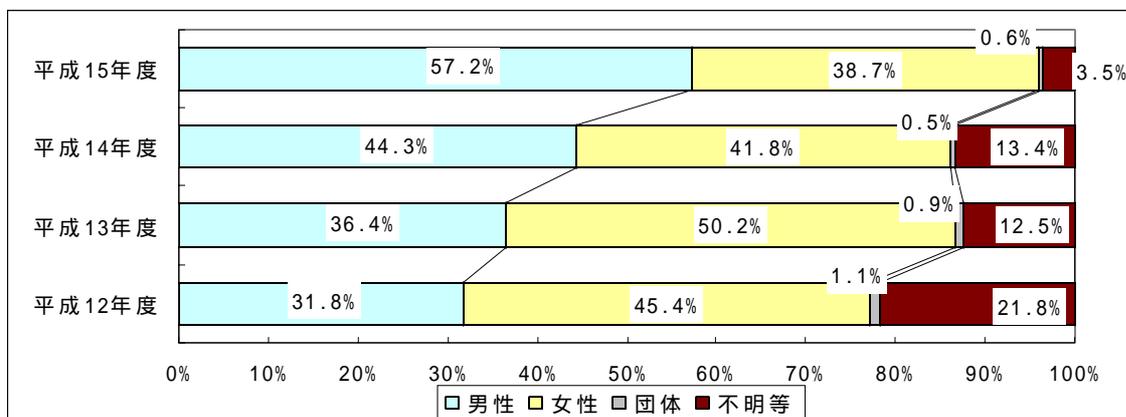
	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	電話勧誘	164	電話勧誘	211	電話勧誘	285	不当請求	2,288
2	信用性	122	信用性	177	不当請求	241	インターネット	1,174
3	DM広告	97	DM広告	125	DM広告	166	ポルノ・風俗	959
4	解約	54	インターネット	80	信用性	163	債権回収業者	777
5	強引	51	強引	75	インターネット	133	強迫	732
6	インターネット	44	解約	72	強引	128	高価格・料金	675
7	不当請求	41	不当請求	70	ポルノ・風俗	99	電話勧誘	397
8	虚偽説明	37	虚偽説明	53	債権回収業者	89	遅延金	375
9	クレジットカード	35	クレーム処理	49	高価格・料金	74	詐欺	337
10	家庭訪問	34	アンケート商法	47	解約	70	信用性	287

5. 契約当事者の属性

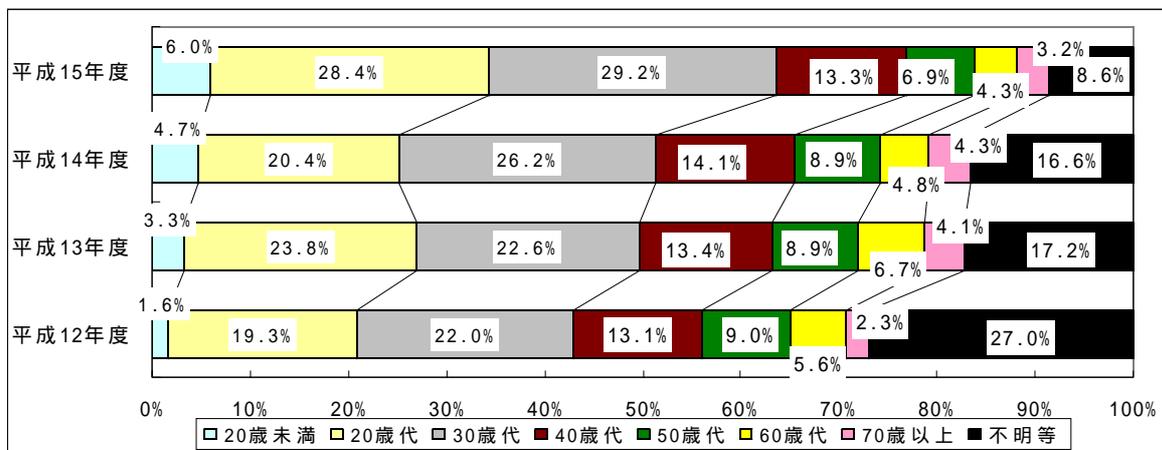
個人情報に関する相談について、契約当事者の属性を性別、年代別、職業別に示したのが「図 - 2」から「図 - 4」である。

性別では、「男性」の占める割合が、年々高くなっており、15年度においては6割近くを占めるまでになっている。年代別では、「20歳代」、「30歳代」の占める割合が高くなっている。また「20歳未満」の占める割合に年々上昇傾向が見られるが、未成年者においてもインターネットや携帯電話を利用することにより「個人情報」が外に出る機会が多くなり、トラブルも増加していると見られる。職業別では、「給与生活者」の占める割合の上昇が著しい。また「学生」も年々上昇傾向が見られる。

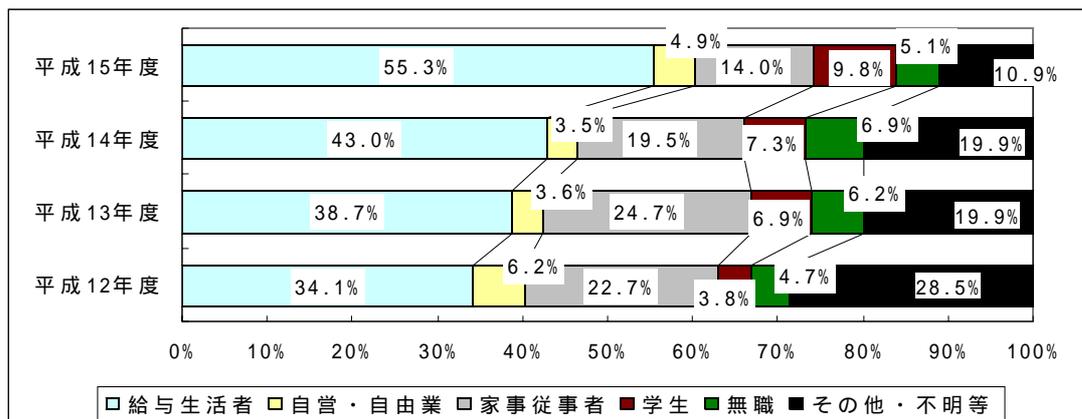
【図 - 2】契約当事者性別割合



【図 - 3】契約当事者年代別割合



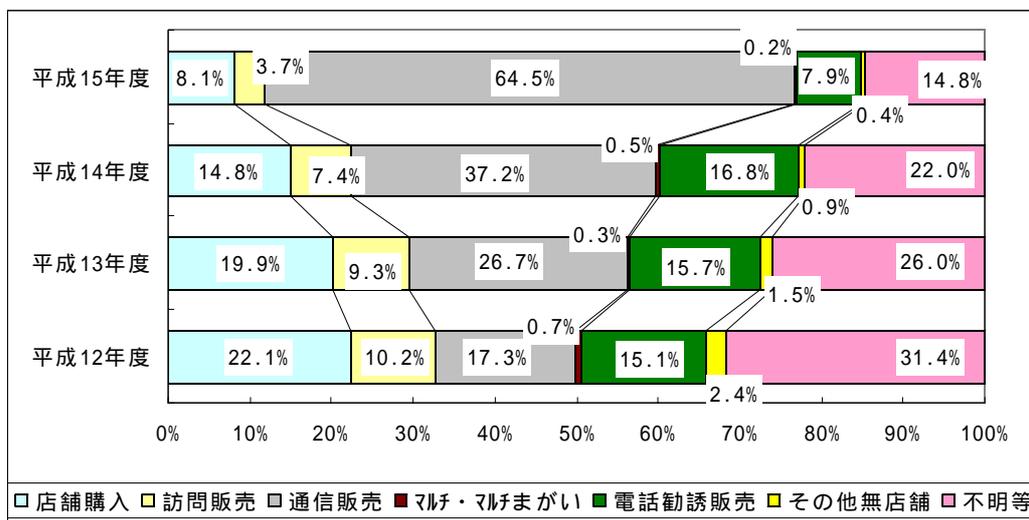
【図 - 4】 契約当事者職業別割合



6. 販売購入形態

販売購入形態別の割合を示したのが「図 - 5」である。「通信販売」の占める割合の上昇が顕著であり、インターネットや携帯電話等の利用をきっかけとした架空・不当請求の相談やダイレクトメールでの様々な勧誘が多く見られる。

【図 - 5】 販売購入形態別割合



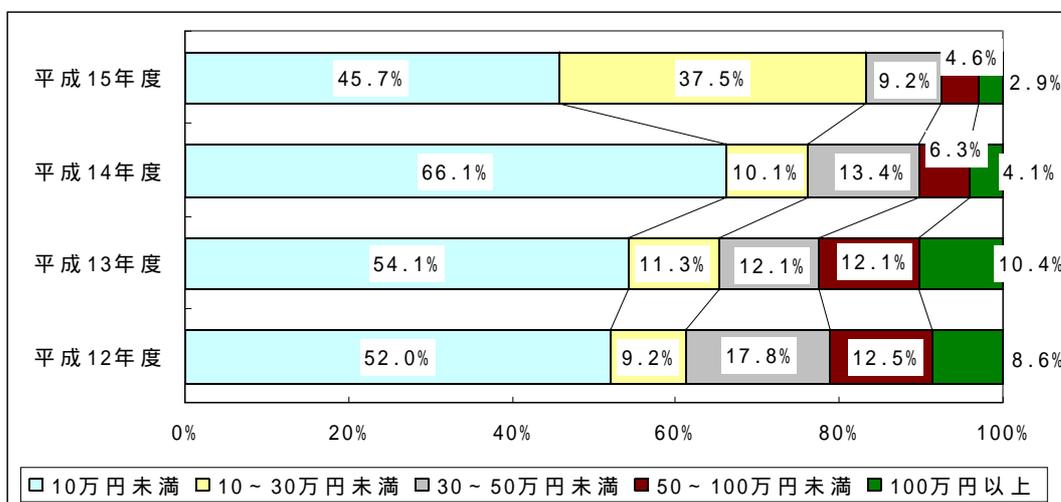
7. 契約購入金額

個人情報問題となる相談について、契約購入金額別に割合を示したのが「図 - 6」、平均契約購入金額を示したのが「表 - 4」である。

各年度とも「10万円未満」が最も高い割合を占めているものの、15年度においては、「10～30万円未満」の割合が急激に上昇している。相談事例を見ると、有料サイト等の架空・不当請求で10～30万円程度と高額な請求をされるケースが増えていることがわかる。

15年度の平均契約金額が100万円以上と非常に高額なのは、「海外宝くじ」に関する相談が増加し、この当選金額としてうたわれている金額が1億円以上と非常に高額なためである。

【図 - 6】契約購入金額別割合



【表 - 4】平均契約購入金額（単位：円）

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
470,800	520,900	267,900	1,100,500

8. 相談事例

(1) 電話情報提供サービス

携帯電話のメールに自分のアドレスからメールが届いた。クリックしたら登録になった。プライベート用の携帯電話で、一人にしか番号を教えていない。その後支払いの督促メールが何度も届く。個人情報の漏洩はどうなっているのだろうか。支払い義務はあるのか。対応策を知りたい。

(30歳代 / 男性 / 給与生活者 / 請求金額 28,000円)

(2) アンケート調査

アンケート調査と言って訪問され、高校生の娘が個人情報を知らせてしまった。最後に浄水器無料プレゼントとあったが、アンケートの内容と商品は何の関係もないので不安になった。

(20歳未満 / 女性 / 学生)

(3) データ削除料

「お前の情報がヤミ金融から漏れている。データ削除料10万円を支払え。」という電話がかかってきた。断ると「会社をクビにしてやる。」と脅された。以前、消費者金融を利用したことはあるが、延滞等はない。

(40歳代 / 男性 / 給与生活者 / 請求金額 10万円)

(4) 海外宝くじ

海外宝くじのDMが送られてきた。同年代の人にも送られている。個人情報漏洩の差し止めはできないのか。

(年代不明 / 女性)

(5) 複合サービス会員

息子宛に封書で個人情報の抹消手続きについて連絡せよと実家に通知が来る。息子は10年前に50万円でプールなどの会員権の契約をした。支払済みであるが、その時の個人情報について言っているようだ。3か月に一度くらい通知が来るが、連絡する必要があるか疑問。かえって現住所などを知らせることにもなる。本人は無視すればよいと言うが、放っておいてよいか。

(30歳代 / 男性 / 給与生活者)

(6) 会員権の二次被害

十数年前に英会話のビデオ教材と会員権の契約をした。代金は全て支払済みで、会員権は出向いて退会手続きをした。今回、個人情報保護法が施行されるにあたり、登録抹消手続きをする必要があるのではと至急連絡をしてほしいとハガキが届いた。不審である。

(30歳代 / 男性 / 給与生活者)

(7) フリーローン・サラ金

携帯のサイトで検索し、融資の申し込みをした。免許証のコピーを送り、現在審査中だが、業者からクレジットカード支払いの遅延情報が残っており、データ消去のために商品の送付が必要と言われた。消費者金融2社から70万円借金してノートパソコン4台を購入し、送付した。買取屋のようで不審なので、郵便局に申し出て商品を取り戻したが、口座番号や個人情報の悪用が心配。どうしたらよいか。

(20歳代 / 男性)

住宅ローンを申し込み拒否された。個人情報の開示を求めたらサラ金の利用歴が原因と判明。頻繁にサラ金を利用していることに不安があり与信できないと言う。確かにサラ金からの借入れは多いが、支払期限は守っており延滞の事実はない。借入れ情報が5年間保管されることはプライバシーに関わる重要な問題であり、説明すべき内容ではないか。利用履歴を抹消してほしい。

(20歳代 / 男性 / 給与生活者)

(8) 学習塾

娘の学習塾の資料請求をした後から他の学習塾からもダイレクトメールが頻繁に来るようになった。娘の個人情報が流れているのが納得いかない。規制する方法はないのか。

(40歳代 / 女性 / 家事従事者)

(9) 商品先物取引

先物取引の勧誘電話があった。購入した名簿から個人情報を得たとのことだが、そのような行為をやめさせられないか。入手した個人情報を勧誘に使うことは違法行為ではないのか。

(30歳代 / 男性 / 自営・自由業)

(10) 個人情報

働いている先の顧客情報を仲間が売っている。貸金業や海外宝くじのダイレクトメールに利用されているようだ。高額で売れるので問題なければ売りたい。(20歳未満 / 女性 / 給与生活者)

(11) 登記簿謄本

登記簿謄本を誰でも閲覧できるのは個人情報保護の見地から問題ではないか。夫が他人の連帯保証人になり、不動産を担保に借金した。娘の婚約者の親が我が家の登記簿謄本を閲覧し、借金を見つけ破談になった。法務局に苦情を言ったが法律があるからしょうがないと言う。

(60歳代 / 女性 / 家事従事者)

(12) ファンクラブ

芸能人のファンクラブに入会しているが、継続手続きをするためコンビニの端末に会員番号を入力したら、住所・氏名・生年月日・電話番号等の個人情報が表示された。レジで会費を支払い、控えをもらったが、自分の控えにもコンビニの控えにも個人情報が記載されていた。個人情報の管理が心配。クラブに申し出たら、コンビニと調整中という回答があった。

(40歳代 / 女性 / 給与生活者)

9．個人情報に関する相談の問題点

高度情報通信社会の進展により、私たちは容易に大量の情報を得ることができるようになった。便利な反面、個人情報の流出や悪用については、これまで法規制もなく、消費者の不安は増大していたと思われる。消費生活相談においても「架空・不当請求」や「二次被害」など、個人情報の悪用による被害が急増している。個人情報保護法の全面施行による新たな枠組みができ、今後の被害の防止に向けて様々な取り組みがなされると思われる。

各自治体により担当窓口は異なっても、各消費生活センターには、消費者の意識の高まりもあり、個人情報に関する相談が増加することが予想される。必ずしもセンターがあっせんできるようなケースばかりではないと思われるが、これまでの契約トラブルへの対応の他に、個人情報保護法に基づく対応が必要となる。

消費者は、個人情報を不適正に取扱われないよう、自分の個人情報は自分で守るという意識を持ち、個人情報をむやみに提供しないこと、個人情報を提供する際には、利用目的や事業者の個人情報取扱いの管理体制をチェックすること、また個人情報が不適正に取扱われた場合には、事業者や認定個人情報保護団体等に連絡し、取扱いの是正を求めるなど、自ら自覚を持って行動することが重要である。当事者間の話し合いで解決されない場合、また個人情報の取扱いについて不安のある場合などは、各地方公共団体の個人情報相談窓口にご相談してほしい。