

表19 民間事業者における個人情報の取扱いに関する苦情処理(平成24年度4月～9月新宿消費生活センター受付分)

区分	事業分野	相談事項	相談件名	相談概要	処理事項	処理結果
1	その他	同意のない提供	個人情報の削除依頼をしたにもかかわらず、徹底されていない。個人情報保護法違反ではないか。	引越し業者に見積もりを依頼したが、断った。その後、他の部門より勧誘の電話があり、個人情報の削除依頼をしたにもかかわらず、再度勧誘があった。削除の申出が徹底されておらず、個人情報保護法違反ではないか。	その他情報提供	本人の同意なく目的外利用された可能性がある。違反等の有無は回答しかねるが、所管の個人情報相談窓口を案内した。
2	情報通信	同意のない提供	コミュニケーションサイトのアンケートに答えたら、個人情報が流れたようで、さまざまな勧誘を受ける。目的外利用ではないのか。	コミュニケーションサイトのアンケートに答えるとポイントがもらえるとのメールがきたので、アンケートに答えた。直後に全く異なるところから、さまざまな電話勧誘があり、情報が流れているとサイトにメールした。事務局よりパートナーサイト規約に基づいているので、販社より説明させるとのメールがきた。目的外利用ではないのか。	斡旋解決	サイト事業者のプライバシーポリシーの確認と、むやみにアンケートに答えることはリスクがあることを助言した。消費生活センターからサイト管理者に苦情内容を伝えたとこ、目的外利用と本人の承諾がなく情報提供があったことを認めた。相談者に直接謝罪するとの回答があり、相談者は納得した。
3	その他	漏えい・紛失	家電を購入し、連絡先電話番号を記入した。店が知人に連絡先を漏えいした。お店に謝罪してほしい。	家電量販店で家電を購入したときに、久しぶりに知人であった。翌日から携帯に覚えのない電話番号から頻繁に電話がかかり、電話にでたら知人だった。知人はそのお店に知り合いがいて電話番号を調べてもらったという。お店に苦情を入れたが、個人情報を漏らしたことの確認はできなかったと言われた。お店に謝罪してほしい。	助言 (自主交渉)	知人の社名や名前などを具体的に書き、文書にてお店に苦情、改善を申入れてはどうか。申入れ先はお店の個人情報指針を確認し、担当者あるいは代表者あてにする。個人情報保護法についても説明した。