

16 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の状況
 (令和4年度新宿消費生活センター受付分)

(項目別件数)

事業分野 相談事項	医療・福祉	金融・信用	情報通信	その他	合計
目的外利用	0	0	0	1	1
不適正な取得	0	0	0	1	1
情報内容の誤り	0	0	0	0	0
漏えい・紛失	0	0	0	2	2
委託先の監督	0	0	0	0	0
同意のない提供	1	0	0	0	1
オプトアウト違反	0	0	0	0	0
開示等	0	0	0	0	0
苦情等の窓口対応	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	1	1
合計	1	0	0	5	6

(内訳)

No	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	その他	スマホの広告を見て、安いダイエットサプリを注文し商品が届いたが、高額な請求書が入っていた。私が注文したものと違う。	納得がいけないということでこのまま支払わずにいると、私の情報がブラックリストに載ったりするのだろうか。その情報はずっと残るのだろうか。また事業者の個人情報の取り扱い方法の確認はできるか。	助言（自主交渉）	支払わない状態が続くと、いわゆる事故情報に載り、不利益を受けることがある。販社と話し合い、合意点を見つけ解決しておくよう助言した。個人情報方針については事業者のホームページで確認できることを案内し不明な点は問い合わせるよう助言した。
2	その他	目的外利用	何度か利用した通信教育の関連会社から通販広告が来るようになり、今後はダイレクトメールを送らないでといったのに、止まらない。	通信教育を利用していたせいか、その関連会社のダイレクトメールが来るようになった。事業者には今後は送らないでと申し出た。ところが、その後も届くので、通信教育の事業本社に電話すると1カ月くらいかかるという。すでに1カ月前に申し出ているのにお詫びもない。どこかに訴えたい。	その他情報提供	本人の権利または正当な利益が害される恐れがあるときは、本人から利用停止、消去、第三者提供の停止を請求できるので、事業者ホームページのプライバシーポリシーには認定個人情報保護団体の記載があるので、連絡してはどうかと案内した。
3	その他	漏えい・紛失	講師と生徒をつなぐ仲介サイトに講師として登録しているが、私の個人情報を漏えいされた。ホームページ上の謝罪だけで許されるのか。	仲介サイトを運営している事業者から、メールアドレスが漏えいした旨の連絡を受けた。謝罪の言葉はあったが、それ以上の請求はできないのだろうか。それだけでは納得いかない。	その他情報提供	損害賠償についての取り決めはない。事業者のホームページで漏えいについて確認したところ謝罪以上の請求は難しいと思われるが、法律相談窓口を案内した。
4	医療・福祉	同意のない提供	医療脱毛の契約をしたが、クリニックが名前を何度も変更していることもあり、中途解約したいのにできないという。	医療脱毛施術6回分で期間は決まっていない契約をした。4回施術を受け、コロナ禍で行かなくなった間に、クリニックが名前を何度も変更していることを知った。信用できないので中途解約したいと言ったが、施術はできるが解約は応じられないという。院長は同じだ。納得できない。	その他情報提供	法人格を持っていて、法人が違えば中途解約請求はできないが、個人事業主として引き続き開業しているならば請求できる可能性はある。名前を変更したクリニックにカルテ等が渡っているというので、それは個人情報保護法上の問題はあると思われることから、専門の窓口を案内した。
5	その他	不適正な取得	プレミア付きの缶バッジが欲しくて、ネット検索したサイトで注文した。すぐ偽サイトと気づいたが個人情報が心配だ。	芸能人のプレミア付き缶バッジをネットで探した販売サイトで購入した。注文時に氏名・住所・メールアドレス・携帯電話を入力して注文したが、偽サイトであったことがわかった。キャンセルのメールを送ったが、今後、何か個人情報を悪用されないか心配だ。	助言（自主交渉）	一度、外部に送信してしまった個人情報の回収は不可能だ。入力した情報が悪用される可能性は否めないなので、今後は荷物の受け取りや知らない番号からの電話やメールに注意するよう伝えた。

6 その他	漏えい・紛失	ダンス教室を営んでいる。自宅住所を公表していないのに生徒から年賀状が届いた。ブランド店で聞いたというが、納得できない。	生徒にどこで住所を知ったのか聞くと、先生のお気に入りのブランド店で聞いたという。自分が購入している店舗に、事情を説明し、誰が生徒に自宅住所等を教えたのか調べてほしいといったが、後日、誰もいないと回答を得た。納得できない。	他機関紹介	個人情報については、専門機関があると説明し案内した。
-------	--------	---	--	-------	----------------------------