

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2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	0	0
不適正な取得	0	0	0	0	0
情報内容の誤り	0	0	0	0	0
漏えい・紛失	0	0	0	1	1
委託先の監督	0	0	0	0	0
同意のない提供	0	0	0	2	2
オプトアウト違反	0	0	0	0	0
開示等	0	0	0	1	1
苦情等の窓口対応	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	4	4

## (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	同意のない提供	子どもが入園した幼稚園で保護者の承諾のないまま、クラスに連絡網が配られた。	私立の幼稚園に子どもが入園し、初めの保護者会で、住所、電話番号の書かれた紙を各自に配られ、間違いがないか、確認を求められた。その後、承諾も取らずに、親の同意もなくクラスの連絡網がつけられ、担任から配られてしまった。電話番号だけで十分なのに、住所も掲載している。不満である。	助言 (自主交渉)	個人情報保護法からすると、あらかじめ、利用目的の明示と配布の承諾は取るべきであったと思われる。配布した連絡網の今後の取り扱いについて、父兄側に徹底させる意味でも、学校側には苦情として申し出るほうが良いと助言した。
2	その他	同意のない提供	幼稚園の連絡網の確認といって幼稚園からクラス全員の住所と電話番号が載ったものを渡された。渡す前に了解を取るべきではないか。	私立の幼稚園に入園した。担任から、連絡網を作ったので間違いがないか確認するよう言われ、連絡網の書いてある紙を渡された。そこにクラス全員の住所、電話番号が記載されていた。在籍している全員に私の住所や電話番号を知らせたくない。少なくとも、記載してよいかどうか連絡をとるべきではないか。	助言 (自主交渉)	個人情報保護法では個人情報取扱事業者の義務として、利用目的を特定することを挙げている。担任教諭が理解していないなら園長に伝えてみる、同意する保護者何人かで園側に伝えてみる、ということをお勧めした。個人情報に関する相談窓口を紹介した。
3	その他	開示等	大手音響メーカーのオーディオ機器を5年前修理した際に、担当が機器内部に工具を取り残していたことが最近判明した。メーカーの責任を追及したい。メーカーに当時の修理の詳細を問い合わせたが、個人情報を理由に断られ、納得できない。	10年前に購入した大手メーカーのブルーレイプレーヤーからカラカラ音がするので、蓋を開けてみると、細い特殊なドライバーが出てきた。それは5年前にメーカーに修理を出した際の修理担当者の置き忘れた工具だと思う。数日前にメーカーに苦情のメールを入れたが、「顧客情報であり、個人情報のため調べられない」ということだった。自分の情報を自分が第三者提供に了解しているのに、調べられないとは納得できない。	助言 (自主交渉)	当事者が同意をしている場合は個人情報の第三者提供の可能性があっても問題はないと思われることを助言した。
4	その他	漏えい・紛失	宅配クリーニング業者ともめていて問合せフォームから苦情を申し出たらフリーメールアドレスから回答があった。おかしいのではないか。	ある事業者ともめていて、企業ホームページ内の問い合わせフォームから苦情を入れたら、会社のドメインではない、フリーメールアドレスから回答があった。個人情報保護法違反ではないのか。事業者とのもめごとの内容や回答内容は言いたくない。	助言 (自主交渉)	事業者のホームページには、個人情報の利用目的として、弊社の商品の受付や問い合わせに対する調査、回答、苦情対応等のために預かった個人情報を利用することがあるのただし書きがあった。そのためメールアドレスを利用したのではないか。事業者には、フリーメールアドレスから届いた理由について質問してみるように助言した。併せて個人情報保護法について聞ける窓口として個人情報保護質問ダイヤルを案内した。