

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3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	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	0	0
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	1	0	0
その他	0	1	1	3	5
合計	0	1	2	5	8

(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	美容院で書面に書いた個人情報を返却してと言ったのに返却されず、廃棄したという。	不愉快な対応をされたので、この美容院には行きたくないと思い、初めに来店した時、用紙に記入した個人情報を返してくれという、その場では「送ります」と言ったのに、いつまで待っても届かないため、問い合わせると廃棄したというが信用できない。	助言 (自主交渉)	美容院の対応には問題を感じるが、廃棄したというならそれを信用するしかないのではないか。個人情報を廃棄する場合は、個人情報が特定できなくなる方法で廃棄することになるので、美容院に具体的な廃棄方法を聞いてみてはどうか。
2	情報通信	その他	インターネット通販サイトで会員登録した。個人情報削除を依頼したが対応外と返信があった。	インターネット通販に会員登録したが、購入しなくなったので、個人情報の削除要請のメールを送ったら、あなたの携帯のフリーメールには対応していませんと返信が来た。変な業者だと思うので警察と消費生活センターに情報提供したい。	処理不要	情報提供として承った。
3	その他	漏えい・紛失	音楽教室を解約するために必要な、所定の書面をメールに添付して送ってもらったら、他の生徒の個人情報が載っていた。	子どもの音楽教室を解約するため、所定の書面に記入して郵送したが、教室側は届いていないという。解約手続き期限が迫っていたので、書面をメールに添付して送ってもらったら、その書面に、他の生徒の個人情報が載っていた。	その他情報提供	個人情報保護法上、事業者は個人情報データをしっかり管理する義務があるので、このような形で他の客に漏れてしまったのであれば、管理上の問題があるといえるので、速やかに事業者へ通知していただきたい。
4	その他	その他	買取業者から電話があり、こちらの個人情報を知っていて不審。	カメラや着物の買取をしているという業者から電話がかかってきた。こちらの名前・住所を知っていたので、聞くと電子電話帳をもとに電話していると言う。そうしたものに自分は個人情報を掲載させた覚えはない。個人情報保護法上、個人情報の不正入手は違法ではないか。	助言 (自主交渉)	名簿屋などの個人情報の売買については個人情報保護委員会に届けを出し、保護委員会のルールに沿ってオプトアウトについての表示を掲げることなどを条件に、第三者への提供(販売)を許可されている。
5	その他	その他	店でクレジットカード情報を入力する際に間近に防犯カメラが設置してある。問題があるのではないか。	店で決済をクレジットカードでしたが、キーパッドの近くに防犯カメラが設置されていた。暗証番号を入力する際、丸見え状態だった。先月末、クレジットカード会社から不正利用の可能性があると連絡を受けた。店の本社に防犯カメラの位置を変えるよう文書で申し入れたが、店舗の判断に任せていると言われた。それでよいのか。	その他情報提供	事業者のホームページのプライバシーポリシーに書かれている、個人情報相談窓口担当者に相談するよう助言した。併せて個人情報保護委員会を紹介した。

6	情報通信	苦情等の窓口対応	利用している SIM の会社に私の個人情報の開示を求めた。書面で送ったと言われたが、まだ届かない。どうしたらよいか。	記録の残る形で送ったというが、届かない。追跡番号を教えてほしいと言ったが、教えられないという。それなら事業者の方で確認してほしいと申し入れたが、それも拒否された。どうしたらよいか。	助言（自主交渉）	送ったという立証責任は事業者の方にある。事業者が追跡番号から確認すべきことだと思われる。相談者には個人情報についての相談窓口を紹介して見解を聞くよう助言した。その後、事業者の HP に個人情報保護方針が記載されていると思うので、担当部署に申し入れをするよう助言した。
7	その他	目的外利用	引越業者に見積もりを頼んだ。見積もりに来たが断って帰ってもらった。ところが直後に関連会社から営業の電話が入った。	引越しをするので、大手引越会社に見積もりを依頼した。あらかじめ電話で、ベランダから吊り上げて出すことが可能か確認し、了承されたので見積もりに来てもらった。ところが、見積もりに来た担当はできないと言ったので、見積もりを頼まず帰ってもらった。その直後に、引越しに伴うインターネットの設定や接続をする会社だということから営業の電話が入った。引越会社に個人情報の目的外利用だと苦情を入れた。すると、認めて謝罪したが、指導すべきだと思う。	他機関紹介	個人情報保護委員会を案内した。
8	金融・信用分野	その他	7 年前に死亡した孫宛てに保険のダイレクトメールが届いた。名簿から削除を要請し、受けてもらったのにまた届いた。	亡くなった孫宛てにダイレクトメールが届く。古い名簿を使っているのだと思うが、事業者連絡し、事情を伝え、孫の情報削除を依頼し了解された。ところが、最近また同じところから孫宛てに同じダイレクトメールが届いた。再度連絡し、今回は削除するというが、あまりに対応がお粗末であり、人の感情を逆なでする行為だ。削除したかどうかはどのように確認すればよいか。	その他情報提供	基本的にはプライバシーポリシーにのっとって個人情報を扱うというルールになっているが、実際のところ削除されたかどうかの確認は難しい。話の限りでは、当初ルールを守らなかったということになる。相談者より当該事業者名を記録に残してほしいとの要望あり、データに残すこととした。個人情報保護委員会を紹介した。