

個人情報保護委員会 御中

2019年5月27日
公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田 悦子

個人情報保護法 いわゆる3年ごと見直しに係る検討の中間整理 についての意見

公益社団法人全国消費生活相談員協会は、全国の消費生活センター等で消費生活相談を担う消費生活相談員を主な構成員とする公益社団法人です。①週末電話相談・電話相談110番の実施、②適格消費者団体として、事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等に対する差止請求、③消費生活相談員のレベルアップのために各種研修等の実施、④消費者への啓発活動の実施、⑤各省庁等への要望や提言、パブリックコメントへの意見表明等の活動を行い、消費者の安心安全な暮らしを守ることを目指しています。

このたび、平成31年4月25日に出された「個人情報保護法 いわゆる3年ごと見直しに係る検討の中間整理」について、消費生活相談の現場を知る立場から、以下のとおり、意見を申し述べます。

1. 開示請求については、応じることを義務化するよう要望します。

(理由)

個人情報保護法第28条において、「本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの開示を請求することができる。」とされています。しかし、開示しなくてもよい場合を決定する例外規定の拡大解釈による運用によって、開示請求権を定めた法律の目的が果たされていない状況があります。消費生活センターには、開示請求をしても応じてもらえない、開示されたが一部しか開示されなかった、開示請求手続きに必要な書類等が多すぎて負担が大きいなどの苦情が寄せられています。

個人情報は、個人のものであり、個人は、事業者が自分についてどのような情報を持っているのかを知る権利があります。開示されなければ、間違った情報であっても訂正ができず、情報をもっているのかどうか知らなければ利用停止、削除要請もできません。開示請求は、個人が自分の情報を管理するための重要な権利です。反面、事業者が開示することでどのようなデメリットが生ずるのか明らかではありません。

第3条基本理念「個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。」を実効性のあるものにするため、裁判の場ではなく、個人の求めで開示されるようにすべきと考えます。

また、合理的な手続き方法、妥当な手数料について、個人はその判断が困難です。通

常の手続き方法や手数料について具体的なモデルケースを示し、それを超える場合は理由を説明する義務を課すなどの手当てが必要と考えます。

2. 利用停止等（利用の停止又は削除）については、応じることを義務化するよう要望します。

（理由）

第30条において、本人は、個人情報取扱事業者に対し、利用停止等（利用の停止又は消去）を請求することができる、とされています。しかし、利用停止等を請求できるのは、個人情報を目的外使用したときや、不正な手段によって取得した場合に限られています。自分の情報の利用を停止したい、消去したいという要望は当然のことと考えますが、事業者が法律違反した場合に限られている現状では、個人の人格を損なうことになりかねません。

そもそも事業者が利用目的を特定する際に、具体的かつ明確に特定していないケースがあり、個人は利用目的を明確に把握しないまま同意していると思われまます。従って、事業者が目的外利用している、適正な取得をしていないなどについて、個人が確認し交渉することは到底困難です。

インターネット取引の急激に拡大している状況において、要請があれば原則利用停止等に応じることを義務化しなければ、取引の安全が確保されません。

また、第19条において、「データ内容の正確性の確保等」として、「個人データを正確かつ最新の内容に保つとともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。」とされ、努力義務規定となっています。現状では、個人からの開示請求や問い合わせに対し、積極的に対応しているとは判断できず、最新の状態に保つために努力しているとは言えません。この規定を、義務規定とするべきです。

3. 名簿屋対策を徹底するよう要望します。

（理由）

消費生活センターには、名簿屋に関する相談が古くから寄せられており、届出義務が課されたオプトアウト規定が導入されて以降も、なぜ自分の個人情報が知られているのか、名簿が売り買いされているのではないかなど、本人が同意していないところで個人情報の売買など名簿屋が介在していることの懸念をぬぐうことができていません。

平成30年度版消費者白書において、中高年層から、法務省等をかたる架空請求のがきに関する相談が急増したと報告され、その件数は、5.6万件にのぼります。古い名簿が利用されたのではないかと推測されています。

消費者被害の原因ともなる個人情報の売買を行っているにも関わらず、届出のない名簿屋に対しては届出書を提出するよう指導したり、届出のある名簿屋の確認・記録義務

の履行に問題のある場合に適正に履行する体制を整備するよう指導・助言を行うことでは足りません。罰則の適用範囲の拡大、届出廃止など、厳重な対応をすべきと考えます。