

個人情報保護委員会 御中

2020年1月10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 制度改正大綱 に対する意見

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の差止請求、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。

このたびの「個人情報保護法 いわゆる3年ごと見直し 制度改正大綱」について、賛成いたします。

加えて、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. 利用停止、消去、第三者提供の停止の請求に原則応じることを義務化するよう要望します。

(理由)

現在、利用停止、消去、第三者提供の停止を請求することができるのは、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。個人情報はその個人のものであり、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、個人の権利を損なうこととなります。

事業者が個人情報を取得する際に、その利用目的をできる限り特定しなければならないとされていますが、消費者が具体的にイメージできるように明確に特定し、かつ適切な表示をすべきところ、十分ではないケースがあります。特に、「名簿屋」に提供される可能性があるということを理解できているとは考えられません。また、「名簿屋」に提供されると、その後の利用については消費者はなすすべがありません。消費者がその事業者が提供する商品の購入、サービスの利用をしたい場合は、個人情報の提供を余儀なくされるため、利用目的があいまいであっても同意せざるを得ず、結果的に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れます。一方、意に沿わない利用目的であることが明確であれば、その契約をしないという選択ができます。

消費者が、利用目的が意図しないものだった、その事業者との関係を断ちたいなどの理由から、利用停止、消去、第三者提供の停止を申し出ても、同意を取得していることを理由に拒否される可能性があります。反面、応じた場合の事業者が発生するデメリットは想定できず、なぜ利用停止等をしてくれないのか明らかな理由がないため、消費者は不本意であり、その事業者への信頼はなくなると考えます。

さらに、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法令違反をしているかどうかは消費者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が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、取引の安全は確保されません。

改正案に示されているように、事業者の負担軽減等の理由がある場合に、請求に応じない例外規定を設ける場合は、利用停止・消去又は第三者提供の停止を行うことが困難であり、本人の権利利益を保護するために必要なこれに代わる措置を取ることを条件にすることに賛成します。

ただし、安易に請求拒絶をしないよう、実効性のある措置にすること、それを明確化すること、そして、消費者に対し丁寧に説明することを求めます。

加えて、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。義務規定とするべきです。

## 2. 開示請求に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、「当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合」など、開示しなくてもよい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。

個人情報とは、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がわからなければ利用停止、消去、第三者提供の停止の要請もできません。開示請求権は、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。

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。

個人の権利行使をしやすくするため、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。事業者に対して制度の周知に引き続き務めることとするという改正案ではなく、義務化することを求めます。

### 3. オプトアウト規制の強化

**名簿屋対策を徹底すること、名簿屋から名簿屋への提供を禁止することを要望します。**

(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。

また、一旦、名簿屋の手に渡った個人情報については、その個人の関与がおよそできません。加えて、名簿屋が個人情報を不適切に取得していたり、届出のない名簿屋が存在したり、届出の内容と実態が異なっていたり、名簿屋の所在が確認できなくなったり、の現状があります。したがって、オプトアウト規定に基づいて本人同意なく第三者提供できる個人データの範囲をより限定するという改正案では足りません。本人同意なく名簿屋から名簿屋への提供を禁止することを求めます。

### 4. 事業者の守るべき責務の在り方 適正な利用義務の明確化に賛成します。

第3条基本理念「個人情報とは、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。」をできる限り実効性のあるものにする必要性があります。そのために、事業者の守るべき責務として、漏えい等報告及び本人通知の義務化、個人情報取扱事業者は適正とは認めがたい方法による個人情報の利用を行ってはならない旨を明確化することについて賛成します。これは、第3条基本理念から言えば当然のことと考えます。

5. 提供元では個人データに該当しないものの、提供先において個人データになることが明らかな情報について、個人データの第三者提供を制限する規律を適用することに賛成します。

クッキー、ターゲティング広告、プラットフォームなど、個人が認識しない状態で、その個人の情報が収集・蓄積・統合・分析されています。リクナビ事件は、国民の企業への信頼を大きく損なうものでした。個人情報保護委員会の行政指導を評価します。

提供元では個人データに該当しないものの、提供先において個人データになることが明らかな情報について、個人データの第三者提供を制限する規律を適用することの改正案に賛成いたします。

また、WEB技術を鑑みれば、端末識別子や広告IDに紐づけられた情報は、容易に個人情報となりえます。氏名等の情報がない場合であっても、個人情報として扱われるよう検討すべきと考えます。

6. ペナルティの在り方として、現行の法定刑について、法人処罰規定に係る重科の導入を含め、見直しをすることに賛成します。

現状、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金とされており、ペナルティの額として低すぎます。十分な資力を持つ事業者にとっては罰則として不十分です。抑止効果を持たせるためには、見直しをすべきです。

また、個人情報保護委員会は、積極的に報告・徴収、立入検査を行い、勧告等の処分を迅速に実施してください。

7. 今後について、以下を要望いたします。

情報を提供している個人の、自らの情報の取り扱いに対する関心は、まだ多くの人が低いのが現状です。デジタル化された個人情報がどのように利活用されているのかをもっと理解する必要があります。基本的な情報がなければ正しい同意には繋がりません。個人情報に関する消費者教育を充実させるための施策を求めます。

また、今後も、WEB技術の進化は著しく、法律での規制が及ばないことが発生すると考えます。個人情報保護法の目的や基本理念を判断基準とした、適切な法律の適用、速やかな改正を要望します。

以上