

国政モニター課題報告の概要

平成19年2月2日
内閣府国民生活局

平成18年9月1日～9月29日にかけて、国政モニター（550人）を対象に個人情報保護についての課題報告を実施した。その結果、291名の国政モニターの皆様からの貴重なご意見、ご提言をいただいた（回答率52.9%）。

1. 個人情報保護について改善された点

個人情報保護について改善された点については、「個人情報保護の意識が高まった」、「個人情報に慎重に取り扱われるようになった」というご意見が多く寄せられたほか、「個人情報が悪用される不安が低下した」等の意見があった。具体的な改善点としては、「利用目的、利用範囲等があらかじめ明示されるようになった」、「はがきの個人情報部分に保護シールを貼るようになった」、「勧誘電話やダイレクトメールが減少した」等の意見があった。

他方、「特に改善されたという実感はない」、「学校の名簿が配られなくなった等、かえって不便になった」といった意見も寄せられた。

2. 個人情報の不適切な取扱いに関する経験及び不安

個人情報の不適切な取扱いに関する経験及び不安については、「知らない相手から依然としてダイレクトメールや迷惑メール、勧誘電話がくる」、「子どもの学習教材のセールスが来た、他人が家族構成や年齢まで知っている」、「振り込め詐欺の電話や架空請求のはがきがきた」、「自分の情報を名簿から消去してもらえない」といった経験とともに、「どこから情報が流れているのかと不安に思う」といった不安が寄せられた。

その他、「知人の国勢調査員に内容を知られるのが不快だった」、「国勢調査で個人情報保護をたてに回答を拒否された」、「お見舞いに行くため、電話で病院に患者の状況を問い合わせたが、答えてもらえず困った」といった経験のほか、「不適切な取扱いを受けた経験がない」といった声もあった。

3. 個人情報の取扱いについて今後改善すべき点

(1) 行政機関の個人情報の取扱いについて

国や地方公共団体の個人情報の取扱いについては、まず現状に関し、「ウイルスによるデータ流出がみられるように、行政は情報を預かっている認識が甘い」、「窓口担当者が電話で個人情報を復唱している」、「市町村が福祉サービス利用者の情報を民生委員・児童委員に伝えないのは過剰反応である」、「公表すべき情報を公表していない」といったご意見をいただいた。また、個人情報の利用に関し、「災害時や安否確認に必要な時には情報を提供すべき」、「必要以上に過剰反応して、利用者の不便にならないように」、「社会的に提供した方が有用である情報は提供する」、「住民基本台帳が簡単に閲覧できるが、閲覧の制限が必要」、「職務上、

住民票の写しを請求できる場合の確認を徹底することが重要」といったご意見があった。

具体的な改善すべき点として、「個人情報に記載された文書は保存期限経過後に速やかに破棄すべき」、「制度の内容と取扱いのルールを職員全員に周知する」、「安全管理の徹底と職員の意識の改革が大事」、「違反に対する罰則を強化すべき」等のご意見をいただいた。

(2) 民間の事業者の個人情報の取扱いについて

民間の事業者の個人情報の取扱いについては、「個人情報保護の認識が甘い」、「本人から利用停止や消去を求められた場合は、直ちに応じてほしい」、「名簿を使い回ししないように」、「利用が終わった個人情報は速やかに消去してほしい」、「個人情報の利用目的を明確にし、顧客に納得してもらうことが重要」、「読みきれない量の規約を並べて、了解させるのはいかがか」、「必要のない情報は取得しないように意識を高めるべき」といったご意見をいただいた。

また、「従業員教育の改善が必要」、「派遣社員やアルバイト社員の管理も重要」、「個人情報の安全管理を徹底してほしい」、「小規模事業者も個人情報保護に取り組むべき」のほかに、「過剰な面、不十分な面を検証し、改善につなげるべき」というご意見が多くあった。

4. 個人情報の利用に対する考え方

個人情報の利用に対する考え方については、「地域社会で隣近所にどういう人が住んでいるか、つながりが全くなってしまうのは不安である」、「学校の連絡網等、必要なものは作成すべきであり、臨機応変に対応してほしい」、「過剰反応については誤解を解いて、大規模災害や事故等の緊急時などには、スムーズに情報提供が行われるようにすべきである」、「国勢調査など行政の施策に必要な場合には、個人情報保護を前提としつつ、理解を得て個人情報を活用すべき」といったご意見があった。

他方、「振り込め詐欺や迷惑メールなどが改善されない状況にあっては、個人情報の保護に向かうのはやむを得ない」、「過剰反応とは思わない、むしろ今までがおおらかであった」、「情報を悪用する人により、今では生活が脅かされる事態にも発展するので、本当に必要な情報の提供でも過剰にならざるを得ない」、「不便になったと感じることもあるが、個人情報を守るためにはある程度やむを得ないことかもしれない」といったご意見もいただいた。

その他、「同窓会名簿などは、現状をあまり知られたくない人も多く、むやみに作成すべきではない」、「何事でも最初は過剰反応があり、時間が経てば落ち着くと思う」といったご意見もあった。

5. 国や地方公共団体が講ずべき施策

国や地方公共団体が講ずべき施策については、まず、広報・啓発に関し、「具体的事例を挙げて、分かりやすく説明や指導をしてほしい」、「過剰反応にならないように周知徹底してほしい」といったご意見のほか、「地方自治体で定期的に発行している広報誌・回覧板等を活用して周知徹底を図るべき」、「誰もが目にしやすいテレビや新聞等のマスメディアを活用して広報してほしい」、「自治会や学校等での説明会を実施すべき」、「まず市町村の職員を研修し、その上で地域ごとに一般向け説明会を開催すべき」等のご意見をいただいた。

苦情処理については、「苦情相談窓口があまり役に立っていない印象であり、個人情報保護に精通した人員を増やすことが最優先」、「苦情相談窓口を周知するとともに、強化を図ってほしい」等のご意見をいただいた。また、事業者に対して、「個人情報を悪用するものには厳罰を設ける」、「法を守らない一部の事業者等の取り締まりに重点を置くべき」、「名簿売りが実在するので、この取り締まりを強化すべき」、「小規模事業者も義務の対象に含めるべき」、「名簿屋の跋扈を排除できるような罰則規定の見直しが喫緊の課題と思う」等のご意見をいただいた。さらに、セキュリティ対策として、「個人情報の保護は、各個人のモラルに負うことが大きいですが、ウイニーの使用禁止等の施策も必要」等のご意見をいただいた。加えて、「保護されるべき情報と公開してもよい情報の区別があいまいである」といったご意見もあった。

その他、「今までどうりでよい、すべてを保護することは難しい」、「自分たち国民が、こういう社会にしたという認識が必要」、「法の全面施行から日が浅いので混乱がみられるが、一朝一夕にして理解できることではないので、継続して諸施策を実施してほしい」、「個人情報保護法という名前が先走っている一方、内容をきちんと理解できている人は少ないので、過剰に反応し、不安をあおっている」といったご意見もあった。