

2019年6月20日

## 個人情報サポートセンター（仮称）の設置についての提案

弁護士 国府 泰道

### 第1 提案内容

個人情報保護法第23条第2項による個人データの第三者への提供の停止申出を代行支援するために、独立行政法人国民生活センターに個人情報サポートセンター（仮称。オプトアウト申出代行機関）を設置すべきである。

### 第2 提案理由

- 1 令和元年版消費者白書によると、2018年の全相談件数102万件的うち5.7%が電話勧誘販売である（167頁）

これまで、電話勧誘問題については、対策としては、迷惑電話防止装置や留守電機能の活用など、受手側の対策（防衛）が提案されてきた。

他方、発信側の規制による対策は、十分ではなかった。発信側の対策としては、ドントコール制度と、名簿屋規制がある。名簿屋規制は、個人情報保護法の平成27年改正で取り入れられたのであるが、ほとんど利用されておらず実効的とは言えないのが現状である。

2

- (1) 改正個人情報保護法第23条第2項の施行（平成29年5月30日）により、名簿業者など個人データを流通（第三者提供）するためには、個人データの第三者への提供の停止申出（オプトアウトの申出）の措置を講じていることが必要となった。

名簿屋などに自己の個人データを流通させたくない個人は、個人データの第三者への提供の停止を申出ることができる。

また、個人情報を第三者提供しようとする名簿業者は、個人情報保護委員会へ「オプトアウトによる第三者提供の届出」をしなければならないこととなった。

- (2) 法施行1年間で「オプトアウトによる第三者提供の届出」をした業者は133件である（ちなみに、2019年6月時点で189件）。

- (3) この制度を受けて個人データの第三者への提供の停止申出（オプトアウトの申出）を行った個人の数に関する情報はない。しかし、ほとんど利用されていないと推測できる。<sup>\*\*1</sup>その理由は、第1に、電話勧誘の電話がかかってきたとしても、相手方がどの名簿業者から入手したのかが明らかではないからである。したがって、個人データを利用

\*1\* 令和元年版消費者白書によると、2018年の全相談件数102万件的のうち5.7%が電話勧誘販売である（167頁）。また電話勧誘については96%以上もの人が「必要ない・来てほしくない」と感じている（2015年消費者委員会特定商取引法専門調査会資料）。これらのデータと比較すると、オプトアウトの申出制度がいかに実効性のないものになっているかが明らかだと思われる。

されたくないと考えた個人は、189件の業者へオプトアウトの申出をしなければならなくなる。

第2に、オプトアウトの手続をするためには本人確認のために住民票や免許証のコピーの提出を求められることがあるので、名簿業者にそのような個人データを提供することの心理的負担から、その時点でオプトアウトの申出に消極的になってしまう\*\*2。

(4) 前項で述べたような弊害を除去し、オプトアウトの申出制度を実効あるものとするためには、オプトアウトの申出を代行する公的な機関を設置すべきである。代行機関は、申出人の本人確認が必要なときは、代行機関が責任をもって本人確認するにとどめることもでき名簿業者に住民票等の個人データを提供する必要を除去できるし、代行機関なら、複数の申出を一括して189の業者に通知することも可能となるからである。

申出代行機関にどの程度の数の申出が寄せられるか不明であるので、当初は国民生活センターにおいて「試行」的に実施すべきである（かつてCCJ（越境消費者センター）が試行的に実施されたように）。

また、この申出代行機関には、個人から直接申出ができるだけでなく、全国の消費生活センターからの経由により申出ができるようにすべきである。

3 以上の提案内容は、基本的には、金子啓子准教授の提案に依拠したものである。

異なる点は、金子教授は、公的なオプトアウト申出代行機関をどのように設置するかにはまでは言及されていないが、国府提案は、国民生活センターの附属機関として個人情報保護センターを設置し、個々の申出は、各地の消費生活センターを経由して申出ができるようにするというものである。これは、消費生活センターの消費者支援機能の一つとして業務に位置づけることができるからである。

そうすると、消費生活センターに電話勧誘の苦情があったとき（令和元年版「消費者白書」によると約6万件）、苦情の斡旋処理に加えて、オプトアウトの申出をすることにより、爾後の被害防止に資する支援を行うことができることになる。

国民生活センター及び消費生活センターにこのような新たな機能を付与するとともに、国はそれらの業務遂行のために必要な財政的支援の措置を講じられたい。

#### 【添付】

金子啓子准教授「「本人関与原則に基づく権利行使の容易化と不招請勧誘規制活用による個人情報保護法の実効性向上の提案」（消費者法ニュース2019年7月号掲載）

以上

---

\*2\* 個人情報保護委員会『「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」の公表及び同整理に対する意見募集』2019年4月25日

<http://search.e-gov.go.jp/servlet/PcmFileDownload?seqNo=0000186649>

削除・利用停止手続きにおいて、事業者から提出を求められた書類の種類や内容等が必要な範囲を超えているなどの不満も寄せられたことを紹介している（9頁）。