

【タイトル】

契約に至らなかった自分の個人情報をなぜ削除してくれないの？

個人情報保護特別委員会 竹内 孝一

【トラブル内容】

ある商品契約をしようとして事業者と相談した。その際に、自分の名前・住所などの基本的な個人情報だけでなく、収入や家族の情報なども事業者へ提供した。しかし条件の折り合いがつかず、その事業者とは契約しないことにした。

そこでその事業者へ、それまでに提供した自分や家族の個人情報の削除を求めたところ、「法律上そのような義務はないので、削除には応じられない」と拒否された。

対立

【消費者の思い】

- ・ その事業者とは、契約が成立したわけではない。その事業者は、顧客ではない自分の個人情報なので、削除に応じて当然ではないか。
- ・ 契約不成立時の個人情報の扱いについては、パンフレットやホームページのどこにも書いてなかったのは、不誠実だ。

【事業者の思い】

- ・ わたしどもは、法制に従い、必要なお客様の個人情報について、利用目的や取得手段、安全な管理方法をパンフレットやホームページできちんと表示し、ご理解いただいていたと考えている。
- ・ 契約不成立時の個人情報の扱いについては、法律等の定めがないので、当社としても記載はしていない。

アドバイス

【消費者へ】

- ・ 事業者としては、個人情報の利用目的の提示方法や取得方法に、問題があったわけではないので、法制上は、消費者の削除の依頼に応じる義務はありません。
- ・ しかし事業者へ申し入れれば、削除または利用停止に応じてもらえる可能性があります。
- ・ 削除できないとされた場合、自分の個人情報を不適切に扱われないように、適正な管理を申し入れましょう。
- ・ このようなトラブルを避けるため、契約不成立の場合の個人情報の削除等について規定している事業者を選ぶことを、お奨めします。

【事業者へ】

- ・ 確かに現在の個人情報保護法制上は、消費者からの個人情報の削除の依頼に対して、応じる必要はありません。
- ・ しかし、事業者との関係が不成立に終わった消費者の心情を考慮すれば、消去に応じることが広く消費者一般から信頼獲得につながる、という考え方で対応する方法もあるのではないのでしょうか。
- ・ 契約不成立時の顧客の個人情報の取り扱いについては、このようなトラブルを防ぐためにも、明示しておくことが望ましいでしょう。

【解説】

- ・ 現在の個人情報保護法制は、この例のような場合についての本人の個人情報の保護は想定しておらず、消費者の要求を認めるしくみになっていません。
- ・ 事業者へ正当な手続きで提供された個人情報について、この例のような場合、個人情報の本人のコントロールをどこまで認めるかについては、世論へのアピールとともに、事業者・行政を巻き込んだ働きかけをしていく必要があるでしょう。