

《DMホットライン 2016(平成 28)年度 相談結果》

協会事務局に設置されている「DMホットライン」には、消費者の方々などからのDMに関する相談や苦情が寄せられています。

2016年度(2016年4月から2017年3月まで)1年間に、「DMホットライン」に寄せられた相談の結果は以下の通りです。

《2016年度(2016年4月～2017年3月)の相談受付件数》

◆年間相談受付件数は、24件。2016年度の57件からは半分以下となった。

※1件の電話等に複数の相談内容・対象が含まれることがあるため、以降の件数とは一致しない場合がある。

《DMホットライン 相談内容 概要抜粋》

◆全24件の相談等のうち、セールス電話(不動産、着物などが多い)の主な虚偽説明に起因した、「個人情報の情報源」に関する確認照会、対応要請は6件(25.0%)。

2014年度、2015年度に続き3年連続で全体の相談件数の50%以下となり減少が続いている。

◆「DM」というメディアそのものに対する相談は、12件50.0%(2015年度は39件)。

2014年度、2015年度に続き、『事業者からの相談』が多く、12件中5件あった(2015年度17件43.5%)。

◆ホットラインに寄せられた「DM」に対する相談・苦情の主な内容は下記の通り。()内は2015年度の結果。

・DMを止めて欲しいと個人情報の利用停止依頼をしたのに、まだ届く。どうすればいいか。止められないと言われた。どうすればいいか。…3件(4件)

・もう一緒には住んでいない者宛てにDMが届く。…2件(0件)

・DMを止めるのはこの電話番号でいいのか。MPSはまだやっているか。…2件(0件)

(いずれも消費者からの相談)

・〇〇〇のような(検討中のDMの案など)の場合、個人情報保護法に抵触するのか、しないのか?どう書けばいいのか?…1件(4件)

・DMの市場規模が知りたい。DMが一番見られている年齢を知りたい。DMにかかる費用は売上の何%が妥当か?など、資料・情報の提供要請…1件(3件)

・DMIに〇〇〇と書いてもいいか?〇〇をオファーに入れてもいいか?〇〇で得た個人情報宛てにDMを送っていいか?など、DMの制作・差出方法などに関連する相談、仕事の依頼…3件(6件)

(いずれも事業者からの相談)

《DMホットライン まとめ》

◆2014年度からの傾向として、消費者からのDMに関する苦情相談は年々減少してきており、

事業者からのDMに関する相談は増加してきている。