



2021年度

消費者相談受付対応概要

～窓口寄せられた苦情の傾向と対応のポイント～

一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC)

プライバシーマーク推進センター

認定個人情報保護団体事務局

2022年10月17日

JIPDEC プライバシーマーク推進センター及び認定個人情報保護団体の相談窓口が、2021年度に受け付けた事業者の個人情報の取扱いに関する消費者の苦情・相談等の傾向や事例を取りまとめました。個人情報保護マネジメントシステムの改善の一助になれば幸いです。

概要

2021年度の相談受付件数

当協会の相談窓口が受け付けた個人情報の取扱いに関する相談の件数は292件で、前年度(281件)と比較し11件の微増(3.9%増)でした。

2021年度の相談概要

1. 付与事業者の個人情報の取扱いに関する相談受付割合を業種別に見ると、「情報サービス・調査業」36.4%(90件)、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」27.5%(68件)の2業種の割合が大きく、全体の3分の2を占めています。前年度と比べると、受付割合は、「情報サービス・調査業」32.9%から36.4%に増加し、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」29.1%から27.5%に減少しています。
2. 相談種別の割合で見ると、「個人情報の安全管理関連」、「個人情報の開示等関連(開示・利用停止・消去等)」の順で多く、前年度と比較すると、「個人情報の安全管理関連」は32.1%から26.7%、「個人情報の開示等関連(開示・利用停止・消去等)」は22.5%から20.0%と減少しています。一方で、「苦情等の窓口対応」は、4.5%から9.7%に増加しています。
3. 相談受付件数のうち、対応が完了した件数は、99.3%(290件)です。相談受付件数は微増でしたが、対象となる事業者に状況を確認した件数は73件から104件と31件増加(42.5%増)しました。

- **本資料における用語の説明**

用語	定義
付与事業者	プライバシーマークの付与を受けている事業者
非付与事業者等	プライバシーマークの付与を受けていない事業者(事業者名不明の付与事業者を含む)
相談窓口	JIPDECプライバシーマーク推進センター及び認定個人情報保護団体の相談窓口の総称
相談	付与事業者及び非付与事業者等の個人情報の取扱いに関する苦情・相談等

- **本資料における割合の表示方法**

本資料において割合については、小数点第2位以下を四捨五入して小数点第1位まで表示するものとするため、厳密には合計値が100%と一致しない場合があります。

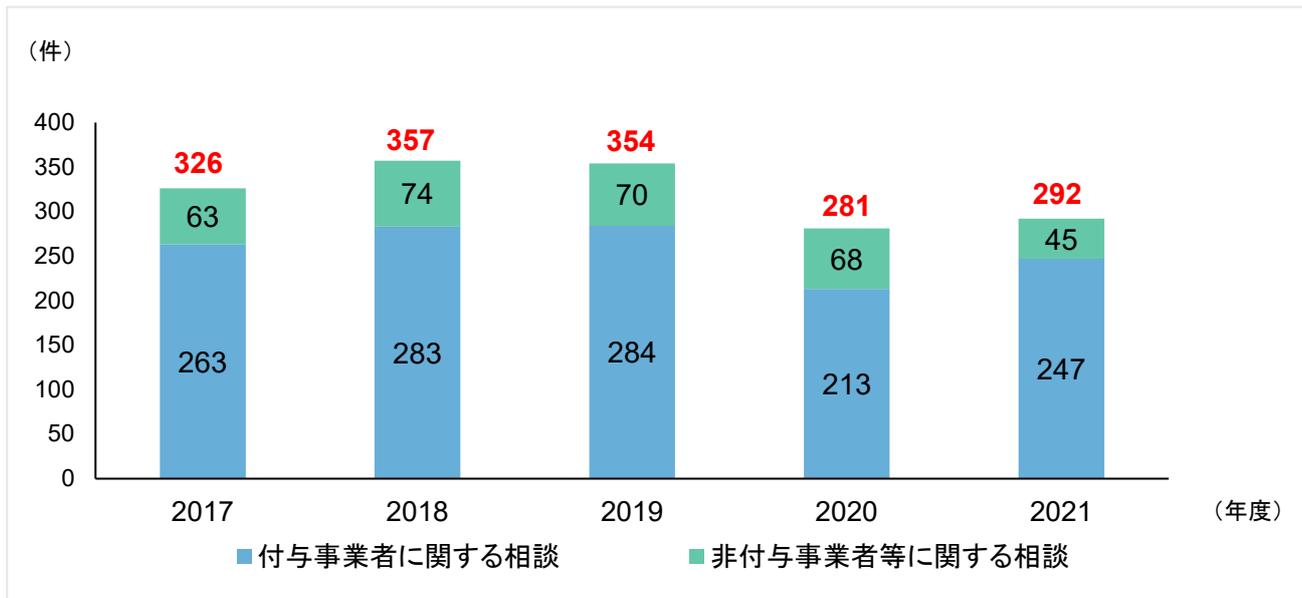
本編

1. 相談受付件数の推移

2021年度の相談受付件数は292件で前年度(281件)より微増しました。

292件のうち、付与事業者に関する相談受付件数は247件でした。「非付与事業者等に関する相談」には、非付与事業者等によるプライバシーマークの不正使用や、事業者名の申出がなかったもの等が含まれています。

図表 1: 相談受付件数の推移

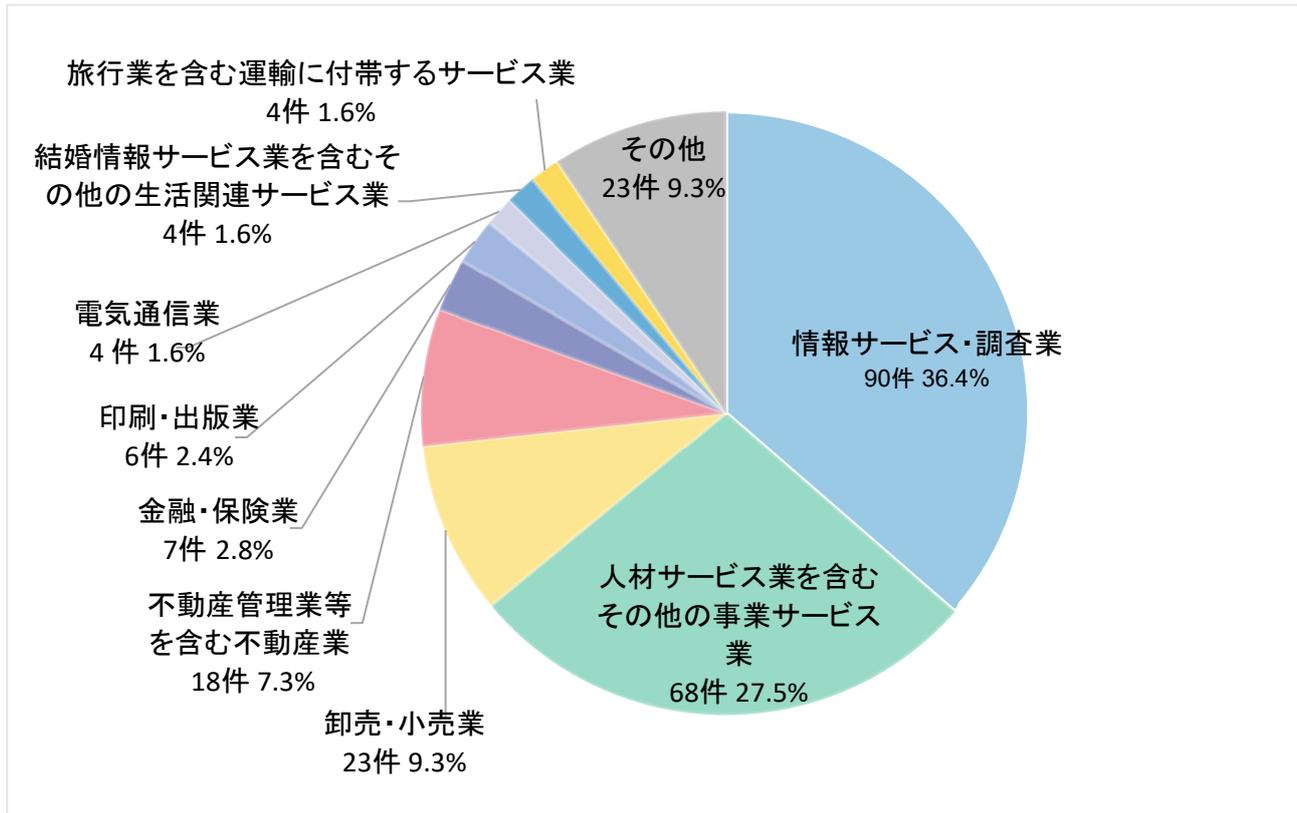


2. 業種別

付与事業者に関する相談受付件数247件の業種別相談受付割合を見ると、「情報サービス・調査業」が36.4%(90件)と最も多く、次に「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」が27.5%(68件)と多くなっていました。「卸売・小売業」9.3%(23件)、「不動産業」が7.3%(18件)と続きますが、4業種に関する相談が多い状況は過去5年間変わっていません。

また、付与事業者数全体に占める割合が大きい業種ほど相談受付が多い傾向にあります。

図表 2: 2021年度における相談受付件数の業種別割合(付与事業者)



図表 3: 相談受付件数の業種別割合(付与事業者)と付与事業者の業種別割合の比較

業種	2020年度			2021年度		
	相談受付 件数(件)	相談受付 件数の割合 (%)	付与事業者 の割合 (%)	相談受付 件数(件)	相談受付件 数の割合 (%)	付与事業者 の割合 (%)
情報サービス・調査業	70	32.9	41.0	90	36.4	41.2
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	62	29.1	20.6	68	27.5	21.1
卸売・小売業	17	8.0	5.5	23	9.3	5.6
電気通信業	6	2.8	0.4	4	1.6	0.4
不動産管理業等を含む 不動産業	11	5.2	1.6	18	7.3	1.6
結婚情報サービス業を含むそ 他の生活関連サービス業	6	2.8	0.8	4	1.6	0.8
金融・保険業	6	2.8	1.6	7	2.8	1.5
旅行業を含む運輸に 附帯するサービス業	4	1.9	1.8	4	1.6	1.7
放送業	0	0.0	0.3	0	0.0	0.3
印刷・出版業	8	3.8	7.4	6	2.4	7.2
その他	23	10.8	18.9	23	9.3	18.7
合計	213	100.0	100.0	247	100.0	100.0

注: 1.「相談受付件数の割合」は各業種の相談受付件数を「合計」の受付件数で割った値です。
2.「付与事業者の割合」は各年度末の各業種の付与事業者数を付与事業者数全体で割った値です。

3. 相談種別

相談種別は、相談者の申出内容を基に分類しています。具体的な相談事例は次ページの図表5をご参照ください。

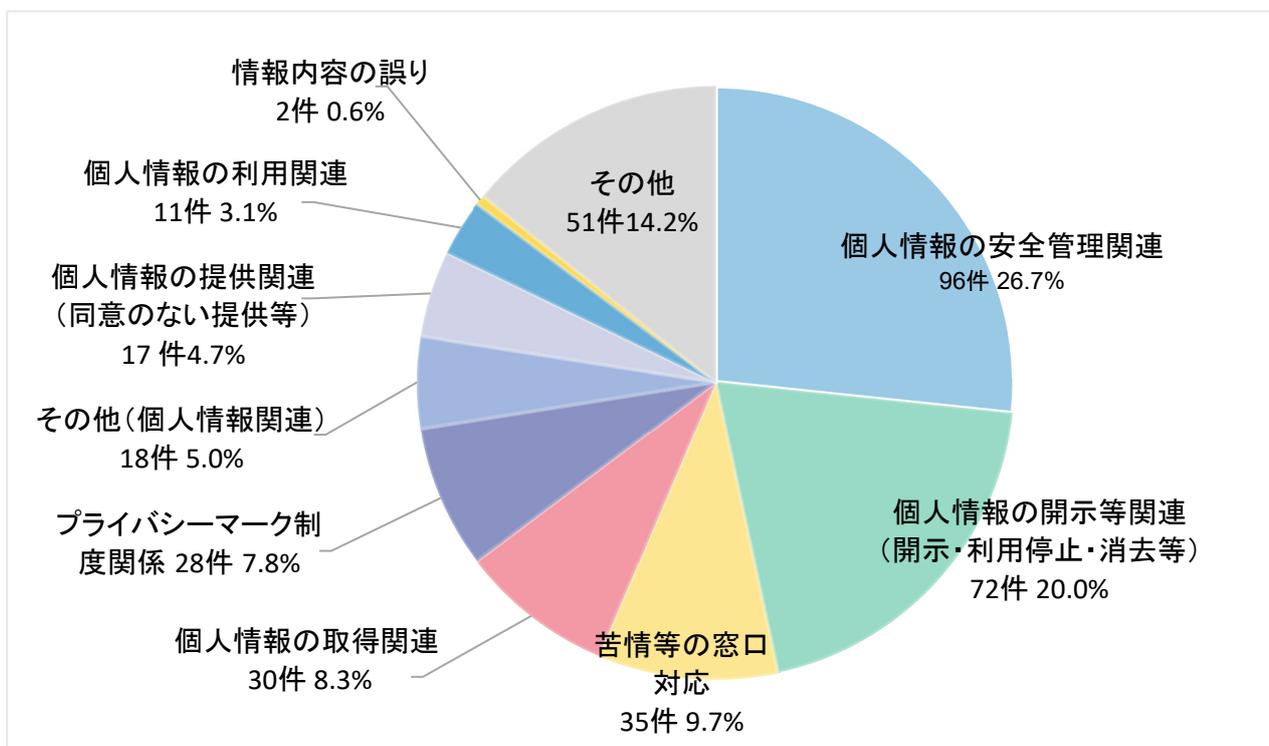
相談種別の割合を見ると、例年同様、漏えい・紛失とその他安全管理措置に関する「個人情報の安全管理関連」が26.7% (96件)と最も多く、開示・利用停止・消去等に関する「個人情報の開示等関連」20.0% (72件)が2番目に多い状況です。

「個人情報の安全管理関連」では、大規模な漏えい事故に係る相談より、事業者の従業員の口頭による漏えいに係る苦情が多く寄せられました。

「個人情報の開示等関連」では、個人情報の削除やメールの配信停止に係る相談が毎年多く寄せられます。

「(個人情報に係る)苦情等の窓口対応」は、前年度の4.5% (14件)から9.7% (35件)に増加しました。その中でも個人情報に係る相談や問い合わせへの対応が遅滞していることへの相談が目立ちました。

図表 4: 2021年度における相談受付内容の割合(割合順)



注: 1. グラフの表示を煩雑化させないため、[データ編]「4. 相談種別相談受付の状況」の「相談種別」の区分の表示を一部簡略化しました。

「個人情報の安全管理関連」は、①「漏えい・紛失」と②「その他安全管理」に関する相談の合計です。

「個人情報の取得関連」は、①「不適正な取得」②「利用目的の通知等」③「要配慮個人情報」に関する相談の合計です。

「個人情報の利用関連」は、①「利用目的の特定関連」②「目的外利用」に関する相談の合計です。

2. 「その他(個人情報関連)」は、教育の内容、監査の実施、緊急事態への対応等、事業者のPMS関連の申出で区分できないものをまとめています。

3. 「プライバシーマーク制度関係」は、制度・審査に関する質問、Pマークロゴの不正使用、登録番号の間違い等をまとめています。

4. 「その他」は、相談者が個人情報の取扱いの問題であると主張されたものの、事業者のPMSに関連しない相談をまとめています。

5. 成比の計算で分母に用いる数は、複数の相談種別に分類された受付件数を重複カウントした数(1件の相談に2つの相談種別が含まれる場合は、2件としてカウントする)としました。

図表 5: 2021 年度における相談受付内容の例

No	相談種別	相談事例
1	個人情報の利用関連	<ul style="list-style-type: none"> 定期宅配サービスを申し込んだ際、住所、氏名、年齢の他に生年月日まで尋ねられた。生年月日は不要ではないかと言ったが聞き入れてもらえない。登録が必要な理由が分からない。 電話で契約更新の手続きをした際に関連のない他サービスの勧誘を受けた。個人情報をDMIに利用する旨には同意していたが、電話勧誘に利用されるとは想定できなかった。
2	個人情報の取得関連	<ul style="list-style-type: none"> 不動産登記簿の情報を勝手に取得して、断りもなく営業活動のために自宅を訪ねてきた。自宅訪問前に何らかの案内をするものではないか。 採用面接に行ったが、他のPマーク付事業者では必ず記入を求められる個人情報の同意書が存在せず、面接担当者にも必要との認識がなかった。
3	情報内容の誤り	<ul style="list-style-type: none"> 転職紹介サービスの担当者が、私のステータス表示を勝手に応募辞退と変更した。個人情報の改ざんにあたるのではないか。 登録していない会社から他人宛のメールが届いた。情報が誤って登録されているようだが、どうしたらよいか。
4	個人情報の安全管理措置関連	<ul style="list-style-type: none"> マンションの管理人室の壁に、居住者の名前、部屋番号、電話番号が掲示されていて、オープンスペースからも見えてしまう。 派遣前の会社見学の際に、営業担当者が私の名字と職務経歴を他の派遣スタッフの前で話してしまった。個人情報の漏えいという認識がないようだ。 通販会社から有効期限切れのクレジットカード情報を再確認したいとの電話がかかってきて、カードのセキュリティ番号まで尋ねられた。私は外出先で電話を受けたので他人に情報を聞かれる可能性もあったが、対応に問題はないのか。
5	個人情報の提供関連	<ul style="list-style-type: none"> 通販サイトを退会してしばらくたつが、業務提携先を名乗る別会社から新たなサービスを勧める営業電話がかかってきた。退会後に個人情報が他社に提供されるとは聞いていない。 派遣予定先での職場見学時に私のスキルシートが提供されていたことが分かったが、私は提供に同意していない。スキルシートに名前がなくても面談しているので、私の個人情報であることは明白だ。
6	個人情報の開示等関連	<ul style="list-style-type: none"> 求人サイトに載せる業務紹介動画に出演したが、その企業を退職したので、私が映っている動画の掲載を止めて欲しい。 1年前に通販サイトの退会手続きをした。その後もメールが届くため、再度電話で配信停止を要請したが、3か月たってもまだメールが届く。 通販サイトから退会後もメールが届くので個人情報の削除を申し出たところ、メールの配信停止は行うが、法令の求めにより購入に係る個人情報は削除できないと言われた。事業者の言うことは本当か。
7	苦情等の窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> 登録解除済みにもかかわらず案内メールが届いたので、個人情報の相談窓口で電話をかけたが、コロナ対応で窓口が閉められていた。他の問合せ先が見当たらない。 高齢の母が通販を利用出来ないようにするため個人情報の削除を依頼したが、「ダイレクトメールは停止するが個人情報の削除はできない」と言われた。対応できない理由の説明もなく不親切だ。
8	その他(個人情報関連)	<ul style="list-style-type: none"> 勤務先から個人情報保護教育のため、テストを受けて提出するように言われたが、本来、しかるべき研修を実施した後にテストを受けさせるものではないのか。
9	その他	<ul style="list-style-type: none"> 利用している通販会社を名乗る不審なメールが届いたので通販会社に問合せたところ、「警察に相談しているので大丈夫だ。」と言われたが、何が起きているかの説明もなかった。 私の前職の退職理由を上司が捏造して社内へ吹聴していたことが分かった。個人情報の漏えいにあたるのではないか。 介護施設を紹介する情報サイトに、当社の介護施設が勝手に掲載されており、連絡先として、なぜか従業員個人の携帯番号が記載されていて困っている。

4. 相談対応の状況

相談窓口では、消費者から相談があった場合、事業者への自主交渉のアドバイスや、個人情報に関する情報提供を行います。相談窓口が、状況確認の調査が必要と判断した場合には、事業者に調査報告を求め、結果を相談者に報告します。事業者の個人情報の取扱いに問題があった場合には、事業者に再発防止を求めています。

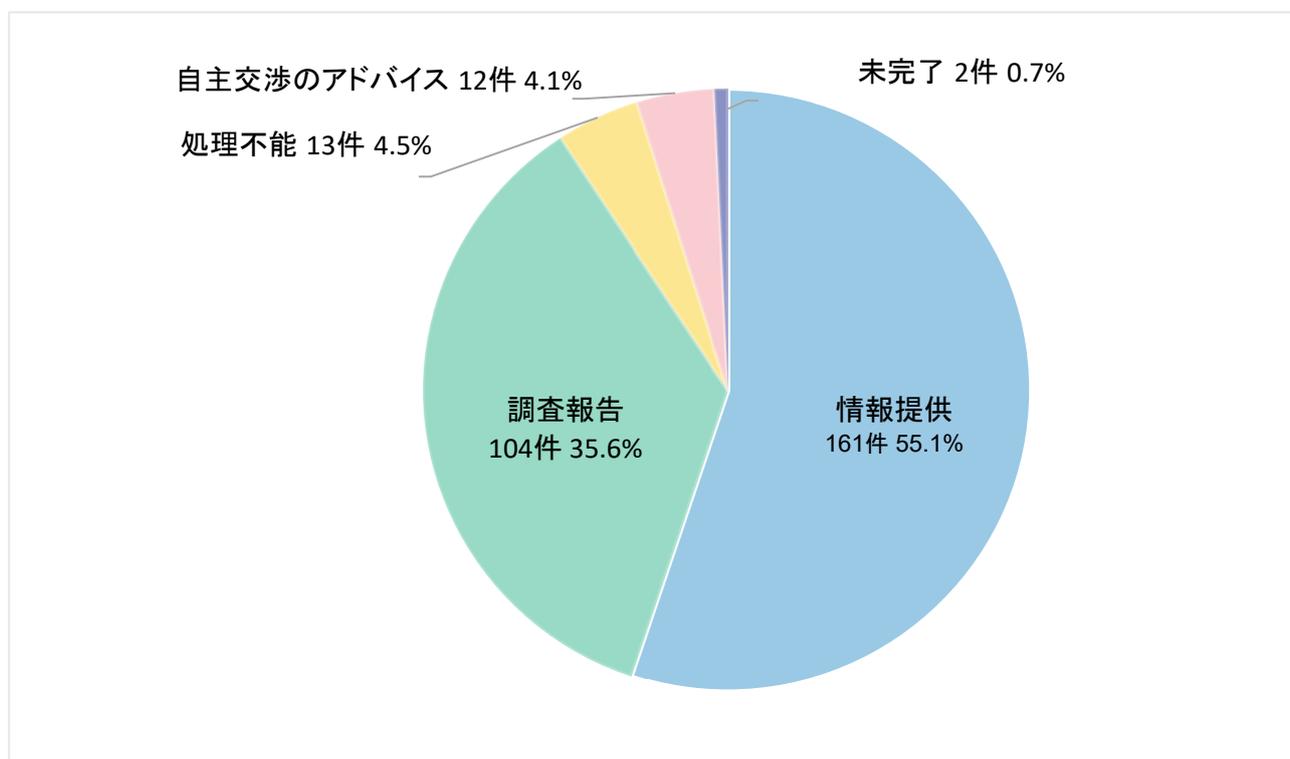
受け付けた相談の中で対応が完了したものは99.3%です。

内訳を見ると、「情報提供」55.1%（161件）、「調査報告」35.6%（104件）、「処理不能」4.5%（13件）の順で割合が多くなっていました。

「未完了」0.7%（2件）は、当相談窓口の説明や調査報告にご納得いただけないまま、対応を終了とせざるを得なかったものです。

相談件数は微増でしたが、申出対象となる事業者に状況を確認した件数は73件から104件と31件（42.5%）増加しました。

図表 6：2021 年度における相談の対応状況



注：[データ編]「5. 相談の対応状況」の「処理状況」の区分を以下の通り一部統合した上で実数から改めて算出しました。また、表記順は2021年度における割合の順としました。

- 情報提供 : 「完了(相談者への情報提供)」
- 調査報告 : 「完了(事業者に対する調査結果等の報告)」
- 自主交渉のアドバイス : 「完了(事業者との自主交渉のアドバイスとして指導・助言)」
- 処理不能 : 「完了(処理不能)」
- 未完了 : 「未完了」、「その他」

5. 相談事例から見るPMS構築等へのアドバイス

相談事例1: 対面業務における口頭による個人情報の漏えい

- ① 子供の同級生の親が、習い事の受付業務をしている。習い事に通っている子供たちの個人情報(居住区域、学校名、兄弟の名前、習熟度等)を他の親に話すのをやめさせて欲しい。
- ② マンションの管理人が、居住者の個人情報(勤務先、家族関係等)を話題にして他の居住者に悪口を言っている。また、住人の引越先や勤務先等を、無断で訪問者や他の居住者に教えるので困っている。

【ポイント】

対面業務の場合で、従業員がお客様と知りあいであったり、共通の友人がいたりすると、業務とプライベートの境界があいまいになってしまう場合があります。

また、マンションの管理人の場合、居住者の日常生活に密接した仕事のため、業務中に居住者のプライバシーを見聞きしてしまうことがあります。居住者との距離が近いために他の居住者に関する話をするような親しい関係になることもあるようです。

業務外で個人的な話をする際に、就業中に知り得た個人情報を話すことは個人情報の漏えいに該当しますが、認識が十分ではないケースが見受けられます。このような業務を行う事業者は、従業員への教育の際、その旨をふまえた注意喚起等を行う必要もあると考えます。

相談事例2: 個人情報の消去に応じられない場合の対応

人材派遣会社を退職したので、事業者に私の個人情報の削除を求めたが、削除に応じてくれない。違法ではないか。

【ポイント】

人材派遣登録者が退職(派遣登録の抹消)した際には、全ての個人情報が同時に削除・抹消されるものと思われていることがあり、事業者が「個人情報を消去できない」と説明したことに対して、「違法ではないか」とのお申出をいただくことがあります。

個人情報保護法以外の法令等の求めにより、事業者は個人情報を保存しなければならない場合があります。すべての個人情報が消去できるわけではないことを当相談窓口より説明することがありますが、事業者からそのような説明は聞いていないと言われます。

個人情報の利用停止、消去等の対応ができない場合、プライバシーマーク付与事業者においては、その理由の説明も必要です。

人材派遣会社に限らず、個人情報の利用停止、消去等の申出を受けることの多い事業者においては、正確かつ本人にとって分かりやすい説明が出来るよう、また、説明漏れのないよう説明内容をまとめておくことをお勧めいたします。併せて、退職者への書面の交付や自社サイトへの公表等も検討されてはいかがでしょうか。

相談事例3: 個人情報の相談窓口の対応

- ①2週間前に個人情報の削除を要請する書類一式を送ったが音沙汰がない。メールで問い合わせても返事がなく不安に思っている。
- ②不採用になったので履歴書などの個人情報の削除をメールで2回求めたが、いずれも連絡がない。

【ポイント】

事業者への個人情報に係る苦情や問い合わせに対して返信がこないという苦情が多く寄せられています。苦情内容の事実確認や、個人情報の開示等の対応等に時間を要する場合がありますが、電話とは異なり、事業者の対応状況が申出者に伝わらないため、不信感を抱いてしまうようにも思われます。まずは、申出を受け付けた旨や回答予定日等をご連絡されるのも一つの方法ではないかと考えます。

申出者へ返信しなかった理由を事業者を確認したところ、「Webサイトに掲載していた相談窓口のメールアドレスが古いドメインのままになっていたため申出が届いていなかった」、「個人情報相談窓口の担当者が休職中でメールを確認していなかった」等のケースも見受けられました。相談受付の体制が変わった際には十分な確認が必要です。

相談事例4: 開示等への対応の際の本人確認の方法について

通販会社に亡き母の情報を削除したいと申し出たところ、死亡証明書や私の身分証明書の提出がなければ削除できないと言われた。他の会社は電話一本で対応するのに納得できない。

【ポイント】

開示等の請求等をする者が本人及び代理人であることの確認方法については、個人情報保護委員会が公表している「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)」に、「事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の請求等の受付方法等に応じて、適切なものでなければならず、本人確認のために事業者が保有している個人データと比較して必要以上に多くの情報を求めないようにするなど、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなくてはならない」との記載があります。

サービス利用者からの申出(例えばメールの受信者)であることを確認すればよいのか、あるいは、サービス利用者の住所等を含め身元を確認する必要があるのかは、事業の性質等により様々なケースが考えられますが、消費者に過重な負担とならないような開示のルールを検討する必要があります。

「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)」には、本人確認方法に関して新たな事例が掲載されていますので、ご参照ください。

データ編

1. 相談受付件数の状況

消費者等から当協会の相談窓口にご相談された相談受付件数の状況は、以下の通りです。

年度	相談受付件数 (件)	うち事業者名が特定 できた付与事業者に 関する相談受付件数 (件)	非付与事業者及び 事業者名不明の事業者 に関する相談受付件数 (件)	有効付与事業者数 (事業者)
2017年度	326	263	63	15,788
2018年度	357	283	74	16,275
2019年度	354	284	70	16,477
2020年度	281	213	68	16,678
2021年度	292	247	45	16,957

注：「有効付与事業者数」とは、各年度末が有効期であるプライバシーマークの付与を受けている事業者の数。

2. 受付方法の状況

当協会の相談窓口における受付方法の状況は、以下の通りです。

受付方法	電話				Web 問合せ	郵便	FAX	その 他	合計	
	消費者 向け 相談 窓口等	認定個人 情報保護 団体	他部署 経由	小計						
2017年度	受付件数	74	170	2	246	73	3	1	3	326
	割合(%)	22.7	52.1	0.6	75.5	22.4	0.9	0.3	0.9	100.0
2018年度	受付件数	61	168	2	231	111	6	4	5	357
	割合(%)	17.1	47.1	0.6	64.7	31.1	1.7	1.1	1.4	100.0
2019年度	受付件数	63	169	5	237	111	5	0	1	354
	割合(%)	17.8	47.7	1.4	66.9	31.4	1.4	0.0	0.3	100.0
2020年度	受付件数	45	137	5	187	90	3	0	1	281
	割合(%)	16.0	48.8	1.8	66.5	32.0	1.1	0.0	0.4	100.0
2021年度	受付件数	51	155	14	220	64	2	2	4	292
	割合(%)	17.3	52.7	4.8	74.8	22.4	0.7	0.7	1.4	100.0

3. 業種別相談受付の状況

事業者名の特定できた付与事業者に関する消費者等からの相談受付件数について、業種別に集計した状況は以下の通りです。

業 種	2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
	受付 件数	割合 (%)								
情報サービス・調査業	77	29.3	83	29.3	92	32.4	70	32.9	90	36.4
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	71	27.0	86	30.4	97	34.2	62	29.1	68	27.5
卸売・小売業	26	9.9	27	9.5	24	8.5	17	8.0	23	9.3
電気通信業	8	3.0	6	2.1	5	1.8	6	2.8	4	1.6
不動産管理業等を含む 不動産業	27	10.3	20	7.1	14	4.9	11	5.2	18	7.3
結婚情報サービス業を含むそ 他の生活関連サービス業	7	2.7	8	2.8	8	2.8	6	2.8	4	1.6
金融・保険業	7	2.7	11	3.9	7	2.5	6	2.8	7	2.8
旅行業を含む運輸に 附帯するサービス業	3	1.1	5	1.8	4	1.4	4	1.9	4	1.6
放送業	1	0.4	1	0.4	1	0.4	0	0.0	0	0.0
印刷・出版業	7	2.7	4	1.4	7	2.5	8	3.8	6	2.4
その他	29	11.0	32	11.3	25	8.8	23	10.8	23	9.3
合計	263	100.0	283	100.0	284	100.0	213	100.0	247	100.0

注: 「その他」の主な業種としては、経営コンサルタントや法律事務所などの専門サービス業が挙げられます。

4. 相談種別相談受付の状況

消費者等からの相談種別相談受付の状況は以下の通りです。

相談種別			2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
			受付 件数	割合 (%)								
1	個人情報の 利用関連	①利用目的の 特定関連	1	0.3	4	1.0	0	0.0	1	0.3	2	0.6
		②目的外利用	12	3.3	11	2.6	10	2.5	11	3.5	9	2.5
		小計	13	3.6	15	3.6	10	2.5	12	3.8	11	3.1
2	個人情報の 取得関連	①不適正な取 得	10	2.7	26	6.2	33	8.2	22	7.1	18	5.0
		②利用目的の 通知等	5	1.4	15	3.6	4	1.0	6	1.9	10	2.8
		③要配慮個人 情報	—	—	—	—	—	—	3	1.0	2	0.6
		小計	15	4.1	41	9.8	37	9.2	31	10.0	30	8.3
3	情報内容の誤り		4	3	0.8	4	1.0	8	2.0	1	2	0.6
4	個人情報の 安全管理 関連	①漏えい・紛失	78	21.3	101	24.2	85	21.1	71	22.8	76	21.1
		②その他安全 管理	37	10.1	32	7.7	31	7.7	29	9.3	20	5.6
		小計	115	31.4	133	31.9	116	28.8	100	32.1	96	26.7
5	個人情報の提供関連 (同意のない提供等)		26	7.1	29	7.0	39	9.7	13	4.2	17	4.7
6	個人情報の開示等関連 (開示・利用停止・消去等)		67	18.3	54	12.9	69	17.1	70	22.5	72	20.0
7	苦情等の窓口対応		34	9.3	27	6.5	19	4.7	14	4.5	35	9.7
8	従業者・委託先等の監督		4	1.1	2	0.5	3	0.7	6	1.9	0	0.0
9	プライバシーマーク制度関係		35	9.6	53	12.7	43	10.7	24	7.7	28	7.8
10	その他(個人情報関連)		54	14.8	59	14.1	59	14.6	6	1.9	18	5.0
11	その他		—	—	—	—	—	—	34	10.9	51	14.2
合計			366	100.0	417	100.0	403	100.0	311	100.0	360	100.0

注: 1.1件の相談の中に複数の相談種別が含まれる場合は、それぞれの内容の相談としてカウントします(1件の相談に2つの相談種別が含まれる場合は、2件としてカウントする)。このため、上記の「合計」は各年度の相談受付件数を上回ります。
 2.「割合」は各相談種別の受付件数を「合計」の受付件数で割った値。
 3.2020年度からその他項目を「その他(個人情報関連)」と「その他」に分割しました。「その他(個人情報関連)」には、JIS Q 15001に規定されているものの項を分類するほどの数値とならないものを区分しています。

5. 相談の対応状況

消費者からの相談の対応状況は、以下の通りです。

相談対応状況 (結果)		完了						未完了	その他	合計
		事業者に対する調査結果等の報告	事業者との自主交渉のアドバイスとして指導・助言	相談者への情報提供	他機関を紹介	処理不能	小計			
2017年度	件数	94	82	128	0	13	317	2	7	326
	割合(%)	28.8	25.2	39.3	0.0	4.0	97.2	0.6	2.1	100.0
2018年度	件数	113	80	133	1	15	342	0	15	357
	割合(%)	31.7	22.4	37.3	0.3	4.2	95.8	0.0	4.2	100.0
2019年度	件数	71	48	204	0	22	345	0	9	354
	割合(%)	20.1	13.6	57.6	0.0	6.2	97.5	0.0	2.5	100.0
2020年度	件数	73	12	173	3	17	278	2	1	281
	割合(%)	26.0	4.3	61.6	1.1	6.0	98.9	0.7	0.4	100.0
2021年度	件数	104	12	161	0	13	290	2	0	292
	割合(%)	35.6	4.1	55.1	0.0	4.5	99.3	0.7	0.0	100.0

6. 事業者への確認・調査状況

消費者からの相談について事業者への確認・調査状況は、以下の通りです。

確認・調査状況	相談受付件数	確認・調査なし		確認・調査あり		JIPDECによる確認・調査		審査機関による確認・調査	
		件数	割合1(%)	件数	割合1(%)	件数	割合2(%)	件数	割合2(%)
2017年度	326	245	75.2	81	24.8	37	45.7	44	54.3
2018年度	357	250	70.0	107	30.0	64	59.8	43	40.2
2019年度	354	289	81.6	65	18.4	44	67.7	21	32.3
2020年度	281	215	76.5	66	23.5	36	54.5	30	45.5
2021年度	292	189	64.7	103	35.3	67	65.0	36	35.0

注：1.「割合1」は、「相談受付件数」に対する各項目の件数の割合。
2.「割合2」は、「確認・調査あり」の件数に対する各項目の件数の割合。

以上