



2020年度 消費者相談受付対応概要

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

2021年10月19日

JIPDEC プライバシーマーク推進センターの「消費者向け相談窓口」及び認定個人情報保護団体の相談窓口である「個人情報保護苦情相談室」が、2020年度に受け付けた事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・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。

2020年度の相談受付件数

相談受付件数は281件で前年度(354件)より73件減少しました。この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は213件でした。

2020年度の相談概要

1. 付与事業者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」(32.9%)、「人材サービス業を含むその他の事業サービス業」(29.1%)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。
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・訂正、利用停止等)」の順で多く、前年度と比較しても、「個人情報の安全管理関連」は、28.8%から32.4%、「個人情報の開示等関連(開示・訂正、利用停止等)」は17.1%から22.4%と増加しています。
2. 解決件数は、相談受付件数の98.9%です。相談受付件数は大幅に減少しましたが、申出対象となる事業者に状況確認を行った件数は前年とほぼ同数でした。

- 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の「消費者向け相談窓口」及び認定個人情報保護団体の「個人情報保護苦情相談室」の総称
相談	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%を超える場合があります。

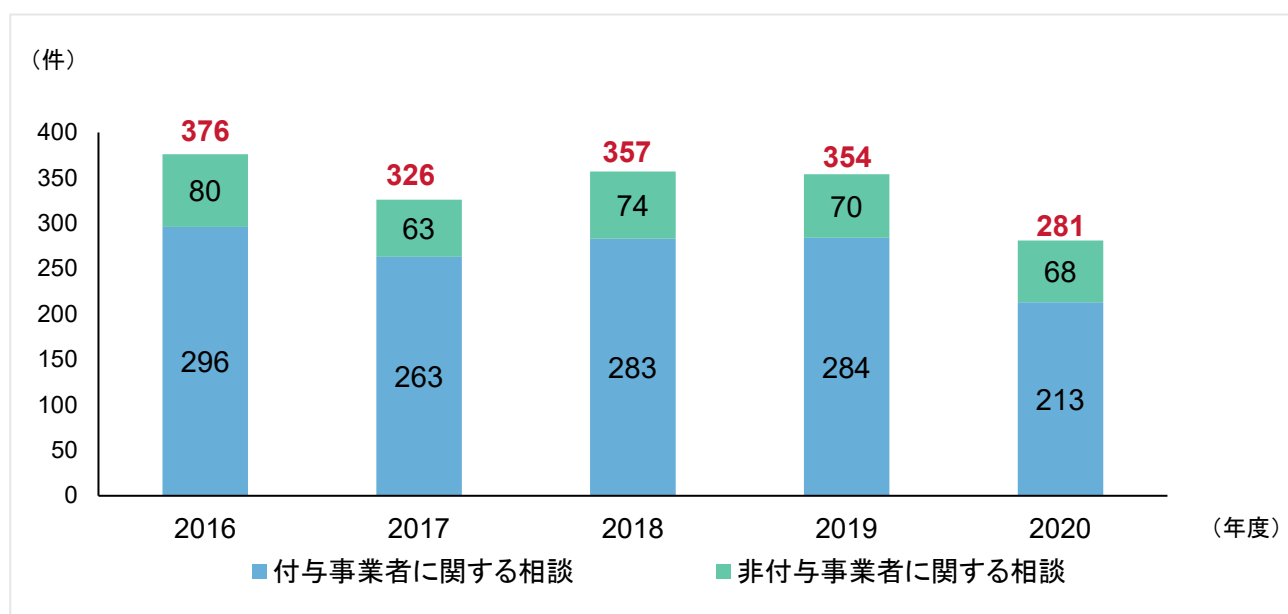
本編

1. 相談受付件数の推移

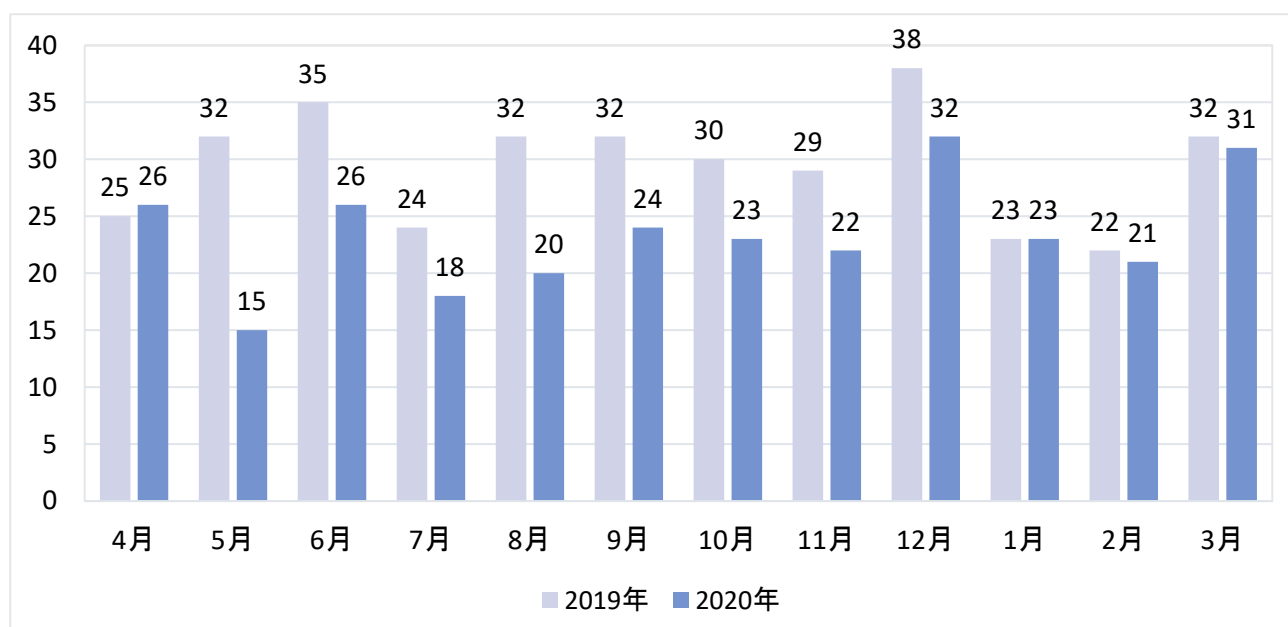
2020年度の相談受付件数は281件で前年度(354件)より大きく減少しました。2019年度の第4四半期より減少が続いていることから、国内に新型コロナウイルスがまん延したことによる影響がでているのではないかと考えられます。

総件数のうち、付与事業者に関する相談受付件数は213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



図表 2: 受付件数の対比

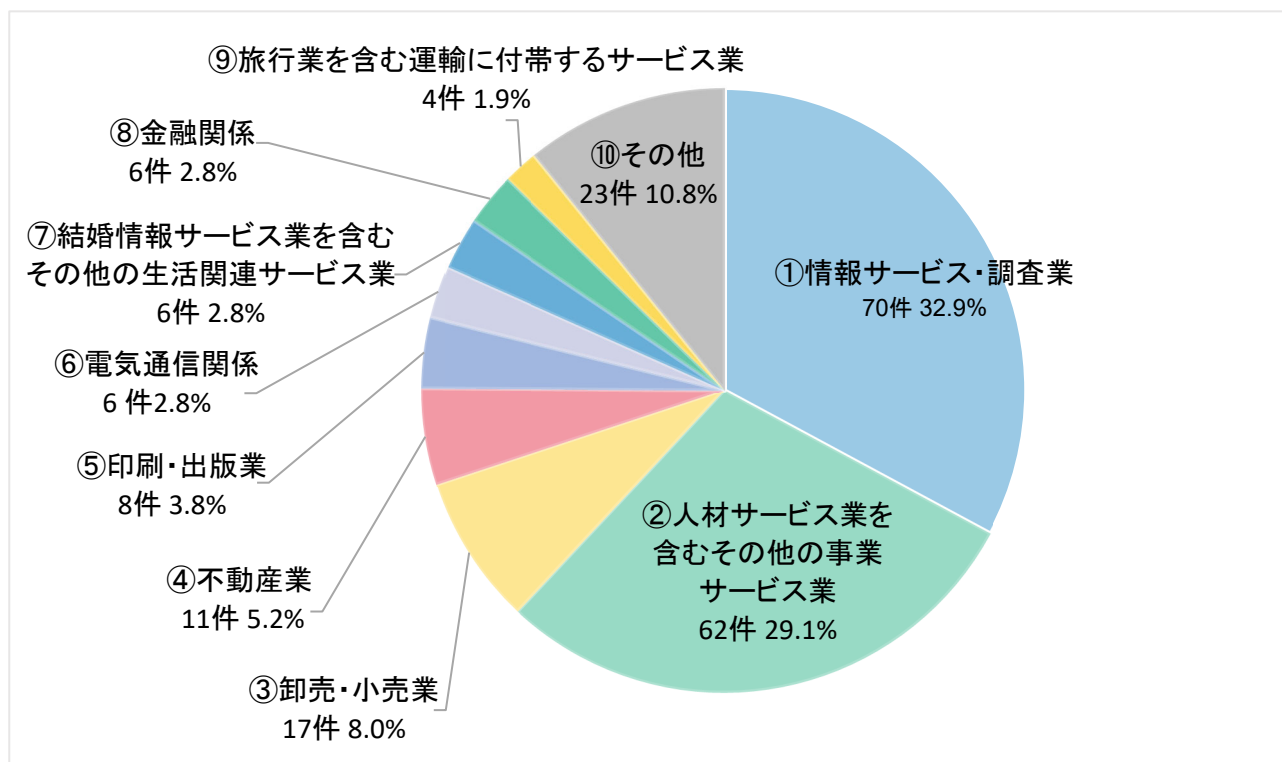


2. 業種別

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213件の業種別相談受付割合を見ると、「①情報サービス・調査業」が32.9%と最も多く、次に「②人材サービス業を含むその他の事業サービス業」(29.1%)が多くなっていました。

例年同様、有効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割合が多くなっています。

図表 3: 2020年度における相談受付件数の業種別割合(付与事業者)



注: グラフの表示を煩雑化させないため、[データ編]「3. 業種別相談受付の状況」の「業種」の名称を一部簡略化しました。
また、どの業種の付与事業者に関する相談が多いかを分かりやすく示すため、表記順は割合の順としました。

図表 4: 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	2019年度			2020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	92	32.4	40.9	70	32.9	41.0
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	97	34.2	20.4	62	29.1	20.6
卸売・小売業	24	8.5	5.5	17	8.0	5.5
電気通信関係	5	1.8	0.5	6	2.8	0.4
不動産管理業等を含む 不動産業	14	4.9	1.5	11	5.2	1.6
結婚情報サービス関係を含む その他の生活関連サービス業	8	2.8	0.9	6	2.8	0.8
金融関係	7	2.5	1.6	6	2.8	1.6
旅行業を含む運輸に 附帯するサービス業	4	1.4	1.8	4	1.9	1.8
放送関係	1	0.4	0.3	0	0.0	0.3
印刷・出版業	7	2.5	7.5	8	3.8	7.4
その他	25	8.8	19.1	23	10.8	18.9
合計	284	100.0	100.0	213	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

2020年度より、「その他」の分類を「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、個人情報の定義、プライバシーポリシーの内容、監査・テストの実施状況等、JIS Q 15001に規定されてはいるものの項を分類するほどの数値とまらない問合せ等を区分しています。また、「個人情報の取得関連」の種別内訳に「要配慮個人情報の取得」の分類を追加しました。（13ページ 表4.相談種別相談受付の状況 参照）

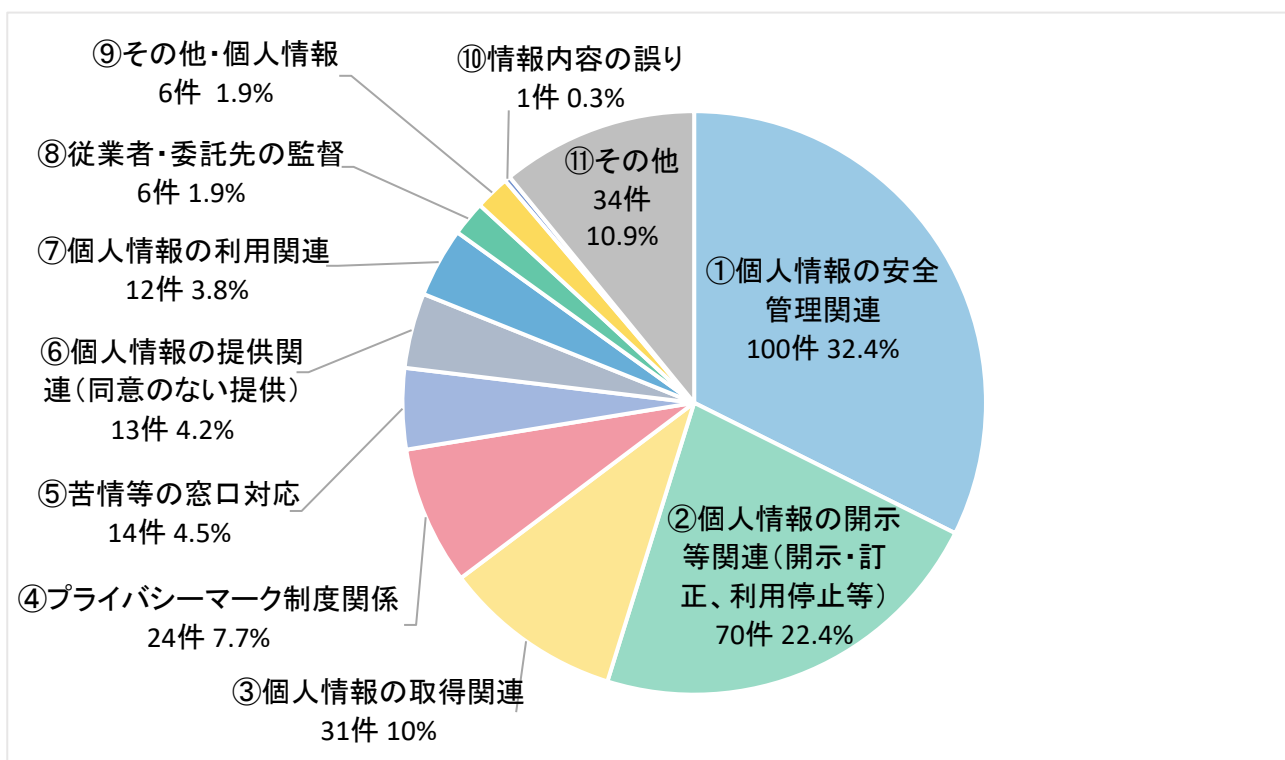
相談種別における相談受付割合を見ると、例年同様、「①個人情報の安全管理関連」が32.4%と最も多く、「②個人情報の開示等関連（開示・訂正、利用停止等）」（22.4%）が2番目に多い状況です。

「①個人情報の安全管理関連」では、勤務先での個人情報の安全管理措置への不安を訴えるものが複数ありました。個人情報の漏えいに係るお申出は、大規模漏えい事故に係るものよりも自身の個人情報の漏えいに係るものが多数を占めています。

「②個人情報の開示等関連（開示・訂正、利用停止等）」では、個人情報が消去されていると認識していたにもかかわらず実際は保管されていたというお申出が毎年一定数発生しています。

相談種別は、相談者の申出主旨に合わせて分類しています。具体的な相談事例は次ページの図表6をご参照ください。

図表5：2020年度における相談受付内容の割合



注：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。

また、どの相談種別の相談が多いかを分かりやすく表示するため、表記順は「その他」を除き、割合の順としました。

さらに、構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 6: 2020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	- 退職した会社から、災害時の緊急連絡先として登録していた携帯電話宛に業務関連の問合せ電話がかかってきた。 - 個人情報の利用目的には「申込んだサービスに関連する案内をする」という記述しかなかったのに、新規に立ち上げた別サービスの営業電話がかかってきた。
2	個人情報の取得関連	- 採用面接時に個人情報の取扱いに関する書面に署名させられたが、書いてあることの意味が分からなかった。何か不利になることがあるのではと不安だ。 - 会社のサイトに、家族とともに参加した社内旅行の写真が載せられていた。事前に何の説明もなく、当然、掲載に同意した覚えはない。また、退職者の写真も載せられたままになっている。 - 勤務先からPCR検査を受けた病院を教えて欲しいと言われているが、そういった情報を収集しても良いのか。要配慮個人情報にあたるのではないかと不安だ。
3	情報内容の誤り	私の携帯電話番号を使用して誤って申し込みを繰り返す人がいるようだ。事業者は何度申出ても情報が訂正されず、電話がかかってくる。
4	個人情報の安全管理措置関連	- 転職紹介サイトに登録したところ履歴書の画像をSNSを利用して送るように言われた。安全管理上の問題はないのだろうか。 - 漏えいを心配して退会処理をしたにもかかわらず、事業者が過去に使用していたテストサーバーが不正アクセスを受けたために、個人情報が漏えいしてしまった。
5	個人情報の提供関連	ポイントがもらえるというので一括査定サイトに個人情報をを入力した。画面上で査定結果の一覧を見るだけだと思っていたのに、たくさんの会社に情報が拡散し、各社から査定のメールが届いた。
6	個人情報の開示等関連	- 金融系のアプリから退会しようとしたが、退会の仕組みはなく個人情報の削除にも応じられないと言われた。付与事業者として問題ではないか。 - 登録していた人材派遣会社に登録情報の削除自体は了承されたが、書面通知を拒否された。書面で連絡するものではないのか。 - DMを止めるよう何回申出ても送り続ける業者なので、プライバシーマークを取消して欲しい。 - 他人が私のメールアドレスを間違えて入力したようで、登録完了メールが送られてきた。私が個人情報を伝えなければ情報の削除ができないと言われたが、名前を教えたくない。
7	苦情等の窓口対応	- 個人情報の苦情申出先に電話したが、携帯電話からは着信を受付けないシステムになっていた。 - 電話帳には掲載していない電話に営業電話がかかってきたので電話番号の入手経緯を尋ねたところ、曖昧な説明をされたうえ、電話を切られてしまった。正当な手段で入手したなら、きちんと説明すべきではないか。
8	従業者・委託先の監督	派遣先の会社では内規で決まっている機の施錠等を誰も行っていない。個人情報が書かれている書類も出しっぱなしだ。
9	プライバシーマーク制度関係	- 事業者のサービスそのものがプライバシーマーク付与を受けているように誤認させるサイトがある。 - 私宛のFAXを誤送信されてしまったが、謝罪もなく反省しているようには見えない。事故報告も出していないのではと疑っている。
10	その他(個人情報の取扱いに関連するもの)	- 従業員への個人情報保護教育のテストの際に監督者が答えを見せていて、5分程度で終了させている。 「交通事故にあい入院した」という情報は個人情報に該当するか。勤務先に苦情を申し出るにあたり確認しておきたい。
11	その他	誰かが間違えて私の電話番号を一括登録サイトに入力したようで、ひっきりなしに営業電話がかかってくる。事業者の問合せ先も分からず相談ができない。他人の不手際なのに、なぜ苦労しなければならないのか。

4. 解決状況

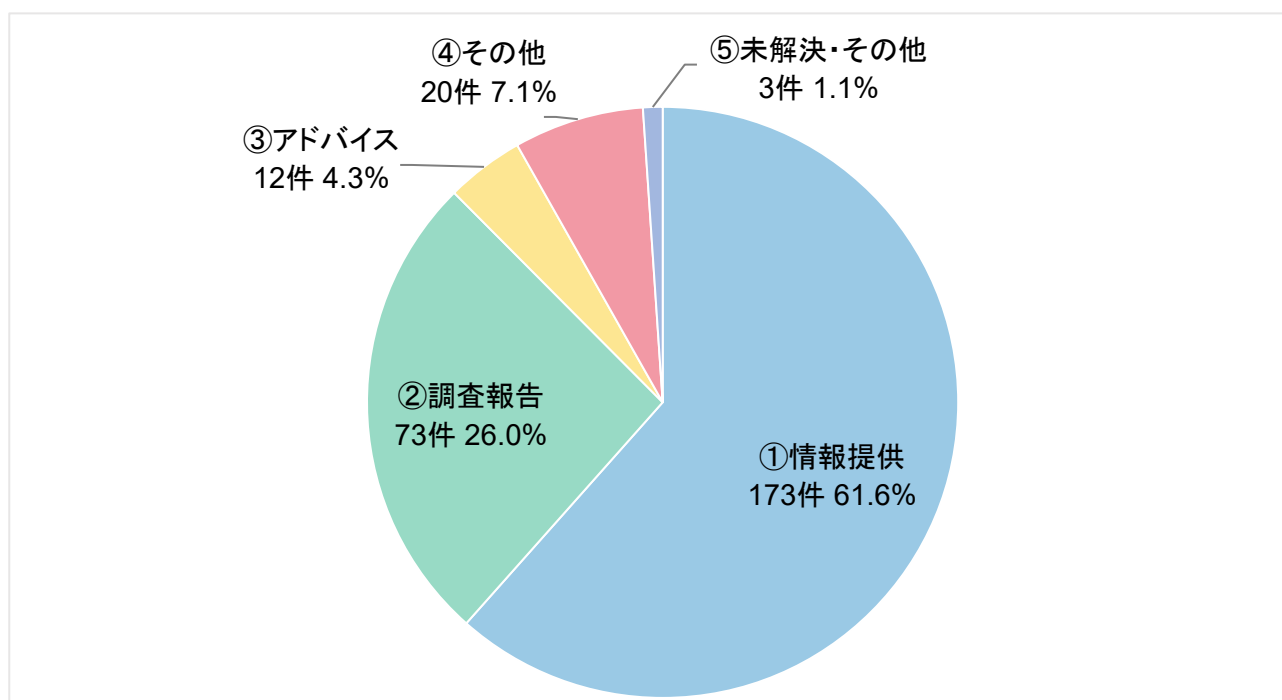
受け付けた相談の中で解決したものは98.9%となり、ほぼ全ての相談が解決されました。

解決方法の内訳を見ると、「①情報提供」(61.6%)、「②調査報告」(26.0%)、「③アドバイス」(4.3%)の順で割合が多くなっていました。

「⑤未解決・その他」(0.7%)の多くは、相談者の連絡先が不明であるため、相談者に連絡がつかない状況のものでした。

相談件数は減少しましたが、JIPDECより事業者に状況確認等を行って相談者に報告を行う件数は前年とほぼ同数でした。

図表 7：2020年度における相談の解決状況



注：[データ編]「5. 相談の解決状況」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2020年度における割合の順としました。

- ①情報提供 : 「解決(相談者への情報提供)」
- ②調査報告 : 「解決(事業者に対する調査結果等の報告)」
- ③アドバイス : 「解決(事業者との自主交渉のアドバイスとして指導・助言)」
- ④その他 : 「解決(他機関を紹介)」、「解決(処理不要(一次対応済))」
- ⑤未解決・その他 : 「未解決」、「その他」

5. 相談事例から見る消費者対応のポイント

付与事業者側の意図していること、消費者（個人）側が考えていることがお互いにうまく伝わらず、苦情となるケースが見受けられます。以下の事例から相談者の求めている点等をご理解いただき、今後の消費者対応にいかしていただければ幸いです。

● 事例1: 緊急連絡先電話番号の取得

- ①勤務先から「緊急連絡網」に使うと言われたので私の携帯電話番号を教えたところ、同じ店舗の同僚数名分の緊急連絡先の載ったリストが配布された。私は上司だけが連絡網を管理するものと思っていた。同僚に個人情報伝えるのはおかしくないか。
- ②社内SNSに緊急連絡先として私の携帯電話番号を登録するように言われた。従業員が多いわけではないが、親しくない同僚には電話番号を教えたくない。

【対応のポイント】

大規模災害や新型コロナウイルス対応の緊急連絡のために従業員の緊急連絡先を取得するケースが増えているようです。全社一斉連絡のシステムを導入できない等、やむを得ない事情で連絡先を従業員間で共有しているのではないかと考えられます。

お申出からは電話番号を同僚に教えることに対し、年齢、性別を問わず非常に抵抗があることが伺えます。

従業員の個人情報を従業員間で共有するのであれば、共有範囲が妥当か等、十分なリスク分析を行う必要があります。そのうえで、緊急連絡のために同僚との情報共有が必要である旨を説明するとともに、緊急連絡網の管理ルール（運用方法、保管方法等）を従業員に周知徹底する等の対応も必要ではないかと考えられます。

● 事例2: 個人情報消去の申出

- ①メルマガ配信停止の手続をしたので、当然、個人情報は消去されたと思っていたのに、1年過ぎたところで【重要なお知らせ】と題したメールが届いた。このような管理でよいのか。
- ②長年利用していた転職紹介サービスをやめる際に、私の登録データ全ての消去を要請したにもかかわらず、「メールの配信を停止します」という主旨の連絡があった。私はメールの配信停止や会員登録抹消だけではなく、提供したすべての個人情報を消してほしくて連絡したのだが、申出意図を理解してもらえないようだ。どう伝えたらよいのか。

【対応のポイント】

①の事例以外にも「退会したので個人情報がすべて削除されていると思ったのに再勧誘の電話があった。」「派遣登録を抹消したはずなのに、再登録を申し出たところ過去の情報が保管されていた。」というようなお申出をいただくことがあります。

利用者が「退会＝会員データの完全削除」と思い込まれているケースも見受けられますので、退会等のお申出対応の際には、申出主旨の確認と自社が対応する内容（例：会員登録抹消後も退会者管理のために個人情報を保管・利用する等）に係るわかりやすい説明が必要ではないかと考えます。

また、②のように申出者の意向とは異なる説明・対応をすることで苦情を招かぬよう、お申出主旨を適切に把握した上での対応が必要です。

● 事例3:個人情報の相談・問合せ窓口の説明内容に関して

- ①通信販売で商品を定期購入していたがやめることにした。電話で契約解除と個人情報の削除を申し出たが、ひとこと「わかりました」と言われたただけだった。本当に削除してもらえたのか不安になった。
- ②会員になっている会社からの宛先違いのメールが届き、その後、「誤送信メールを削除してください」とのメールも届いた。しかし、誤送信の理由が説明されていなかったため、自分の個人情報も誤送信されているのではないかと不安になっている。

【対応のポイント】

個人情報の消去等に係る問合せ対応の際に、申出者が何を心配されているかを推測しながら説明するのはなかなか難しいようです。事前にトークスクリプトを準備するなどの工夫も一法と考えております。

また、②のような事故発生直後に、適切な内容のお詫び文を迅速に作成することも難しいと考えられます。事故の備えとして、メール返信案を試みに作成しておくことも一法ではないかと考えます。

ご参考:相談窓口に係る消費者のお声より

ここ数年、電話での顧客対応を全社的に行っていない事業者も増えているようです。また、新型コロナウイルス感染予防のためリモートワークが増加したことも影響して、電話による対応窓口を縮小・閉鎖した事業者も見受けられます。

事業の形態によっては、メール、問合せフォームなど、電話以外の方法での問合せ対応も可能と考えられますが、そうした対応に関し、消費者より寄せられたお声を参考までにご紹介いたします。

- ①パソコンやスマホで文字を入力するのが苦手だ。電話で問合せを受付けないのはおかしいのではないか。
- ②問合せフォーム経由で問合わせてから1週間も経つのに何も返事が来ない。電話番号も公表されていないので、状況確認ができない。
- ③【個人情報に関するお問合せ窓口】に電話したが「使われていない電話番号です。」とアナウンスが流れる。怪しい会社ではないのか。
- ④サイトに公表されている個人情報の相談窓口で電話したが、「現在、リモートワーク中のため電話対応していない」とのアナウンスが流れる。問合せフォームも見当たらず、個人情報に関する問合せができない。
- ⑤問合せフォームから連絡しても定型的是返事しか返ってこない。私の質問の答えになっていない。

初めは単なる問合せであっても、連絡が思うように取れないことで苦情に発展し、対応が難しくなることや、事業者の信用が失われてしまうことも考えられますので、ご注意ください。

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)
2016年度	376	296	80	15,297
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

注：「有効付与事業者数」とは、各年度末が有効期間内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					
2016年度	受付件数	82	179	6	267	103	4	0	2	376
	割合(%)	21.8	47.6	1.6	71.0	27.4	1.1	0.0	0.5	100.0
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

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	2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)
情報サービス・調査業	84	28.4	77	29.3	83	29.3	92	32.4	70	32.9
人材サービス業を含む その他の事業サービス業	82	27.7	71	27.0	86	30.4	97	34.2	62	29.1
卸売・小売業	32	10.8	26	9.9	27	9.5	24	8.5	17	8.0
電気通信関係	5	1.7	8	3.0	6	2.1	5	1.8	6	2.8
不動産管理業等を含む 不動産業	10	3.4	27	10.3	20	7.1	14	4.9	11	5.2
結婚情報サービス関係を含む その他の生活関連サービス業	12	4.1	7	2.7	8	2.8	8	2.8	6	2.8
金融関係	19	6.4	7	2.7	11	3.9	7	2.5	6	2.8
旅行業を含む運輸に 附帯するサービス業	15	5.1	3	1.1	5	1.8	4	1.4	4	1.9
放送関係	0	0.0	1	0.4	1	0.4	1	0.4	0	0.0
印刷・出版業	12	4.1	7	2.7	4	1.4	7	2.5	8	3.8
その他	25	8.4	29	11.0	32	11.3	25	8.8	23	10.8
合計	296	100.0	263	100.0	283	100.0	284	100.0	213	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			2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
			受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)	受付 件数	割合 (%)
1	個人情報の 利用関連	①利用目的の 特定漏れ	2	0.4	1	0.3	4	1.0	0	0.0	1	0.3
		②目的外利用	12	2.6	12	3.3	11	2.6	10	2.5	11	3.5
		小計	14	3.0	13	3.6	15	3.6	10	2.5	12	3.8
2	個人情報の 取得関連	①不適正な取得	18	3.8	10	2.7	26	6.2	33	8.2	22	7.1
		②利用目的の 通知等	9	1.9	5	1.4	15	3.6	4	1.0	6	1.9
		③要配慮個人情報	—	—	—	—	—	—	—	—	3	1.0
		小計	27	5.7	15	4.1	41	9.8	37	9.2	31	10.0
3	情報内容の誤り		4	0.9	3	0.8	4	1.0	8	2.0	1	0.3
4	個人情報の 安全管理 関連	①漏えい・紛失	89	18.9	78	21.3	101	24.2	85	21.1	71	22.8
		②その他安全管理	45	9.6	37	10.1	32	7.7	31	7.7	29	9.3
		小計	134	28.5	115	31.4	133	31.9	116	28.8	100	32.1
5	個人情報の提供関連 (同意のない提供等)		24	5.1	26	7.1	29	7.0	39	9.7	13	4.2
6	個人情報の開示等関連 (開示・訂正、利用停止等)		78	16.6	67	18.3	54	12.9	69	17.1	70	22.5
7	苦情等の窓口対応		47	10.0	34	9.3	27	6.5	19	4.7	14	4.5
8	従業者・委託先等の監督		5	1.1	4	1.1	2	0.5	3	0.7	6	1.9
9	プライバシーマーク制度関係 (プライバシーマークの不正使用等)		71	15.1	35	9.6	53	12.7	43	10.7	24	7.7
10	その他(個人情報関連)		66	14.0	54	14.8	59	14.1	59	14.6	6	1.9
11	その他		—	—	—	—	—	—	—	—	34	10.9
合計			470	100.0	366	100.0	417	100.0	403	100.0	311	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. 相談の解決状況

消費者からの相談の解決状況は、以下の通りです。

処理状況(結果)		解決						未解決	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	処理不要(一次対応済)	小計			
2016年度	件数	127	86	132	3	11	359	1	16	376
	割合(%)	33.8	22.9	35.1	0.8	2.9	95.5	0.3	4.3	100.0
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

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(%)	割合2(%)	件数	割合2(%)	件数	割合2(%)
2016年度	376	269	71.4	108	28.6	100.0	59	54.6	49	45.4
2017年度	326	245	75.2	81	24.8	100.0	37	45.7	44	54.3
2018年度	357	250	70.0	107	30.0	100.0	64	59.8	43	40.2
2019年度	354	289	81.6	65	18.4	100.0	44	67.7	21	32.3
2020年度	281	215	76.5	66	23.5	100.0	36	54.5	30	45.5

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。

3.1件の相談案件に関し、複数(2件)の確認・調査を実施した相談事案が、2016年度、2017年度ともに1事案ずつあったため、「確認・調査なし」と「確認・調査あり」の合計が「相談受付件数」より1件多くなっています。このため、それぞれの割合の合計は100.0%に合いません。

以上