

個人情報保護委員会チャットボットサービス（仮）の導入について

令和元年6月21日

個人情報保護委員会は、チャットボットサービスの導入により、個人情報保護法等に関する国民の皆様からの質問にインターネットを介して24時間回答できる環境を整えることで、行政サービスの向上を目指しています。

つきましては、本日より、当委員会のコールセンターサービス導入の調達に係る本公告の前段階の手续として、調達仕様書案についてのご意見を頂戴するための意見招請を開始いたします。

今回、意見招請により頂戴したご意見を基に今年度中に調達を実施することで、令和2年度上半期を目標にチャットボットサービスの提供を開始いたします。導入を予定しているチャットボットサービスのイメージにつきましては、別紙をご確認ください。

○個人情報保護委員会チャットボットサービス（仮）のイメージ（別紙）

【連絡先】

個人情報保護委員会事務局
（篠宮、渡邊）
電話番号：03-6457-9586

個人情報保護委員会 チャットボットサービス(仮)の導入について

実現イメージ

(現在)



電話がなかなか
繋がらない…

週末や夜間にも
質問できたら
いいのになあ…

個人情報保護委員会
「個人情報保護法相談ダイヤル」



※現在、相談員が電話対応
(月～金 9:30～17:30)

(導入後)



メールアドレスは
個人情報ですか？

ご質問をどうぞ！

個人情報保護法で、
第2条第1項に
定義があり…

相談員の電話対応に加え、

チャットボットサービスの導入により
質問回答の**24時間対応**を実現

令和2年度上半期サービス開始予定