

総合的な案内所（個人情報保護法相談ダイヤル）における受付状況

令和 6 年 9 月 26 日
個人情報保護委員会事務局

個人情報保護法相談ダイヤル

個人情報保護法相談ダイヤル

個人情報保護法（以下「法」という。）の解釈や個人情報保護制度に関する質問に回答するとともに、個人情報等の取扱いに関する苦情を相手方に申し出たが、相手方の対応や回答内容をめぐり、争いが生じた場合に必要なあっせん等を行うため、個人情報保護委員会に設置している電話による相談窓口。

PPC質問チャット

24時間、法の基本的な「質問」に対応するAIを活用した自動応答のチャットボット。



「質問」に対する回答

法の解釈、個人情報保護制度に関する一般的な「質問」に応じる。

「苦情」に対する助言

相談者と事業者等之间に生じた個人情報、仮名加工情報及び匿名加工情報に関する個別具体的な「苦情」に応じる。

「苦情あっせん」対応

苦情のうち、相談者と事業者等之间で解決することができない事案につき、委員会が相談者と事業者等之间に立って「苦情あっせん」を行う。

総合的な案内所としての機能を発揮

- 国民からの相談に適切に応じて、相談内容の解決を図る。
- 関係課室に、法令改正やガイドライン等の改正、FAQの充実、権限行使に活用できる相談実績を提供する。

○個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
（所掌事務）

第三十二条 委員会は、前条の任務を達成するため、次に掲げる事務をつかさどる。

一 （略）

二 （前略）個人情報、仮名加工情報及び匿名加工情報の取扱いに関する苦情の申出についての必要なあっせん及びその処理を行う事業者への協力に関すること（第四号に掲げるものを除く。）。

三～九 （略）

（案内所の整備）

第六十九条 委員会は、この法律の円滑な運用を確保するため、総合的な案内所を整備するものとする。

PPC質問チャット

PPC質問チャットは、24時間、個人情報保護法の基本的な事項をチャットでご説明します。

このチャットボットはAI(人工知能)を活用したシステムによる自動応答です。有人によるチャットではありません。
機能改善や精度向上のため、チャットボットが表示する回答や対応範囲等は、適宜、見直しを行っており、予告なくコンテンツの変更、
移転、削除等が行われることがあります。

チャットボットには、個人情報を入力しないでください。

**チャットボットに質問する
(専用サイトに移動します)**

なお、個人情報保護委員会では電話での相談窓口を設置しておりますので、併せてご利用ください。

- [個人情報保護法相談ダイヤル](#): 03-6457-9849
- [マイナンバー苦情あっせん相談窓口](#): 03-6457-9585

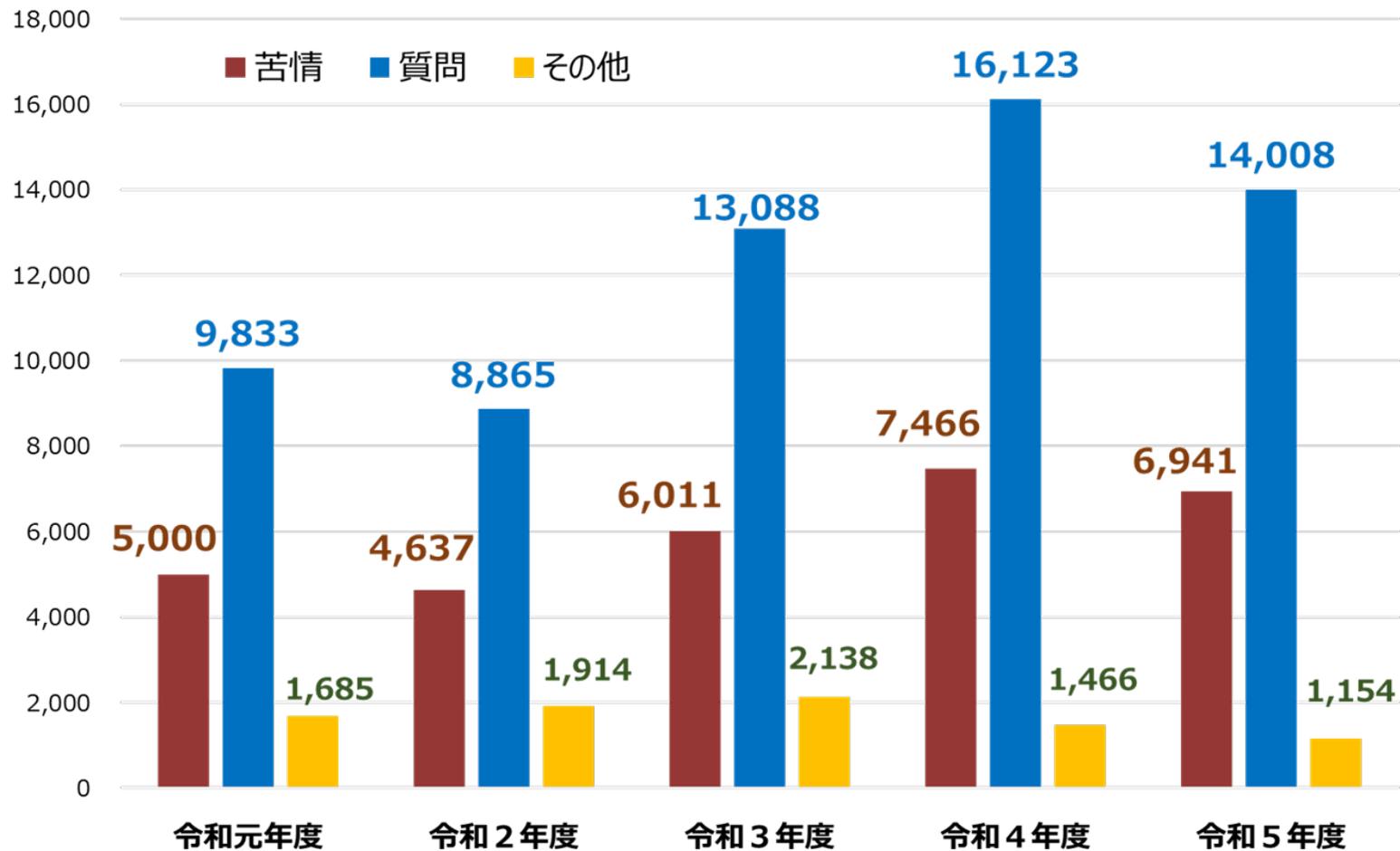
※受付時間 9:30~17:30(土日祝日及び年末年始を除く)

また、個人情報保護委員会のホームページ上では、皆様から多く寄せられる質問を基にした[FAQ](#)をご利用いただくことも可能です。

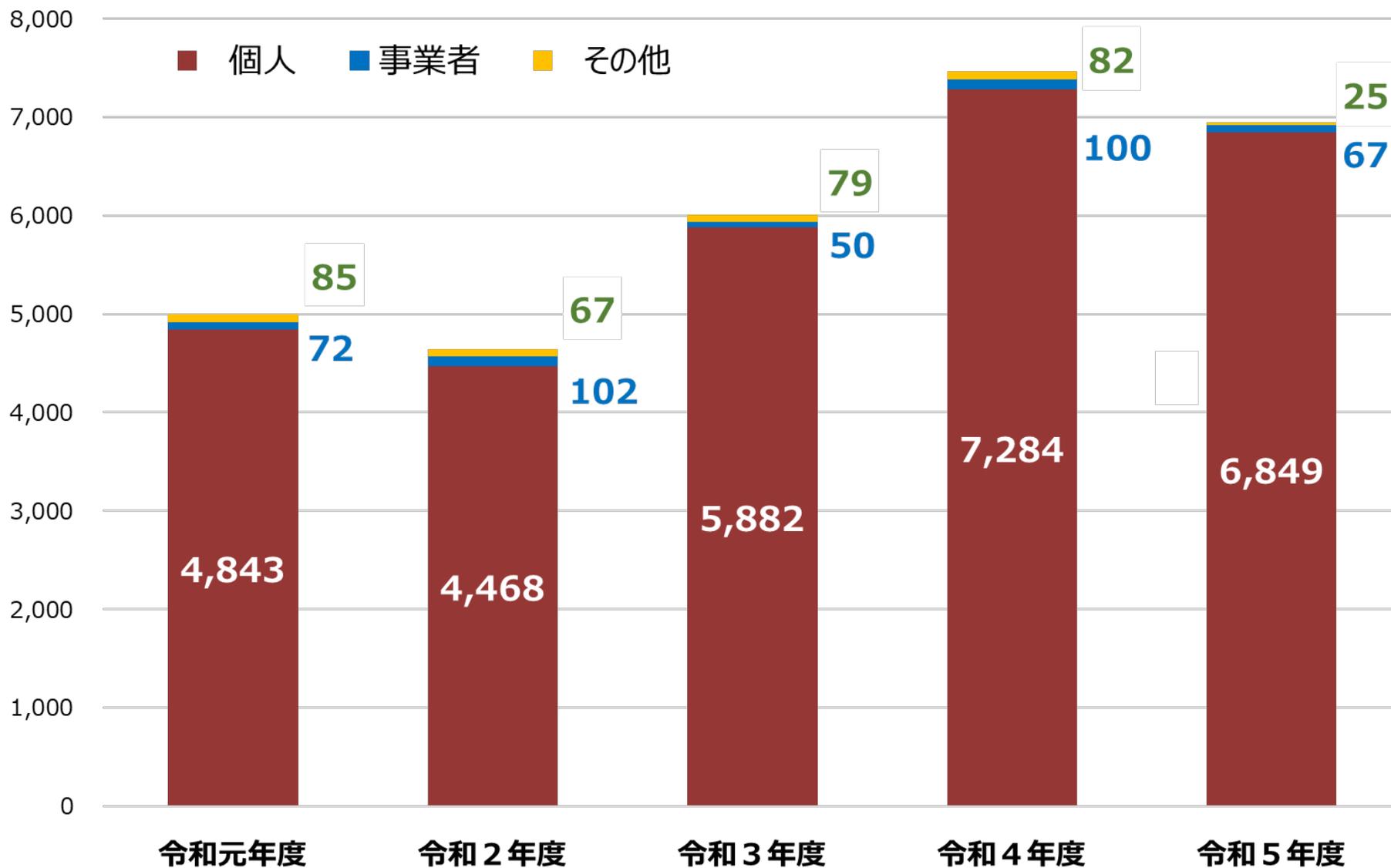
個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）の受付件数の推移

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
苦情	5,000	4,637	6,011	7,466	6,941
個人	4,843	4,468	5,882	7,284	6,849
事業者	72	102	50	100	67
その他	85	67	79	82	25
質問	9,833	8,865	13,088	16,123	14,008
個人	1,410	788	796	1,085	1,046
事業者	7,230	6,945	10,502	13,298	10,985
その他	1,193	1,132	1,790	1,740	1,977
その他	1,685	1,914	2,138	1,466	1,154
個人	1,264	1,437	1,693	1,193	1,001
事業者	240	291	273	238	135
その他	181	186	172	35	18
総数	16,518	15,416	21,237	25,055	22,103
個人	7,517	6,693	8,371	9,562	8,896
事業者	7,542	7,338	10,825	13,636	11,187
その他	1,459	1,385	2,041	1,857	2,020

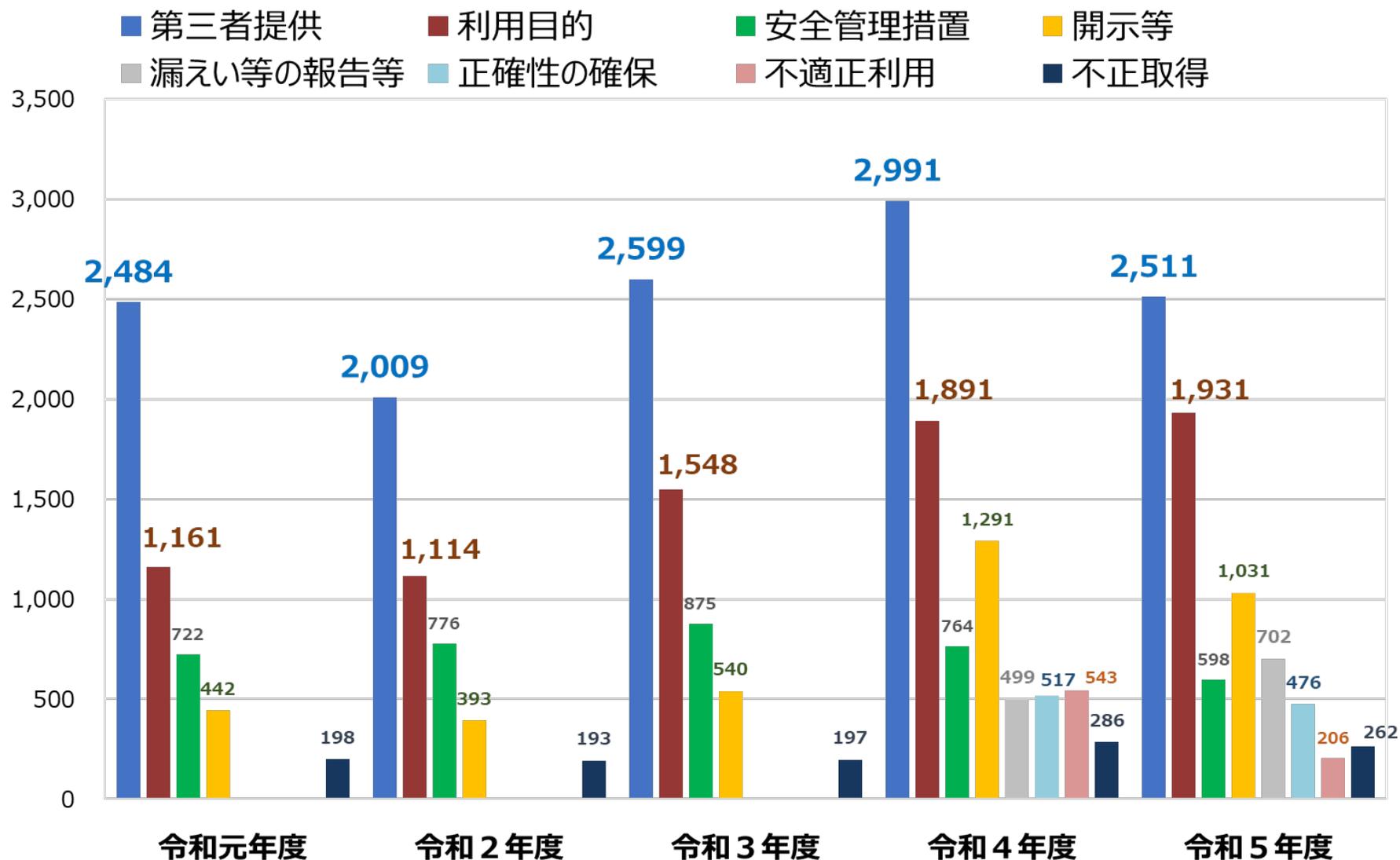
受付件数実績：分類別



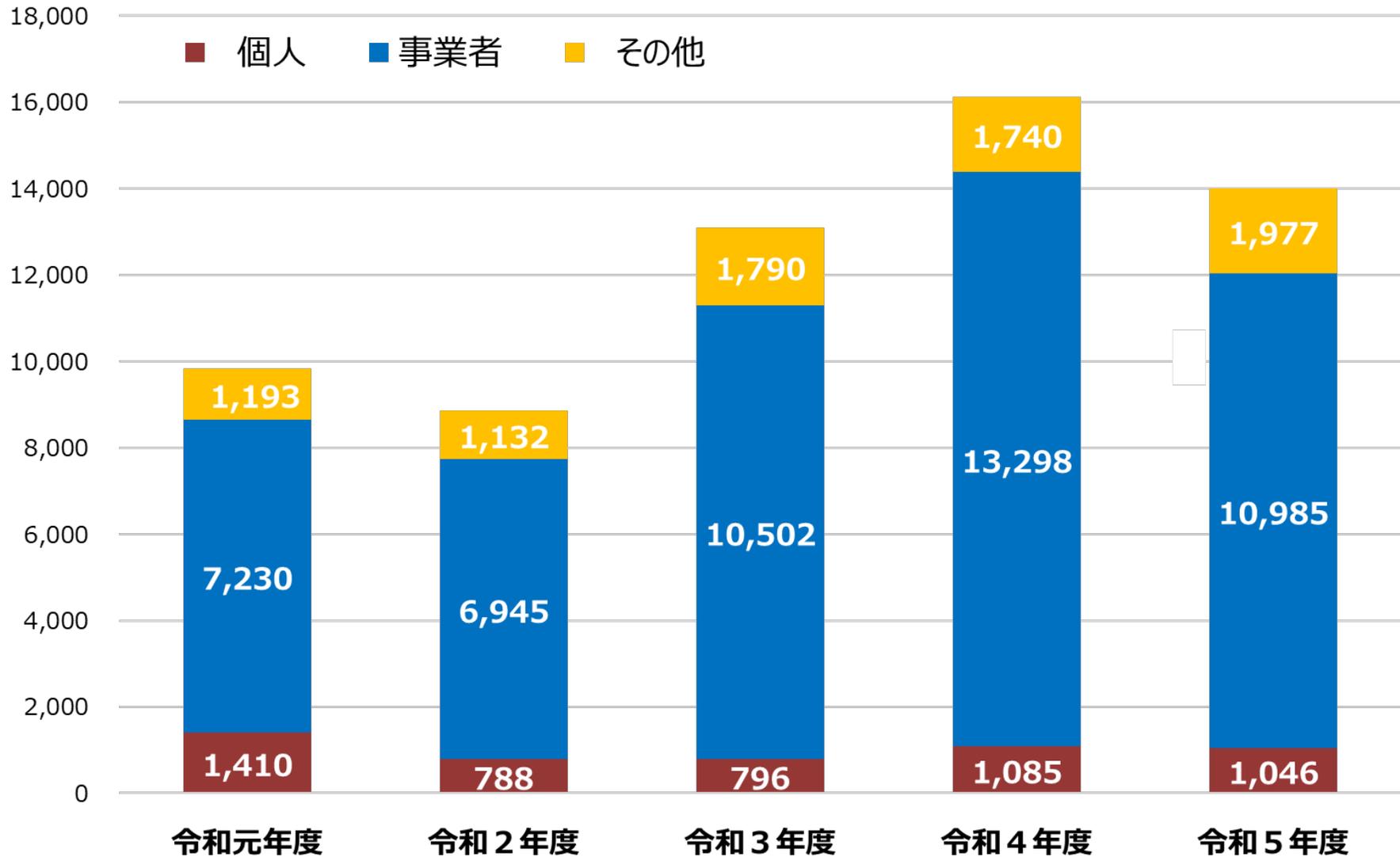
苦情受付実績：主体別



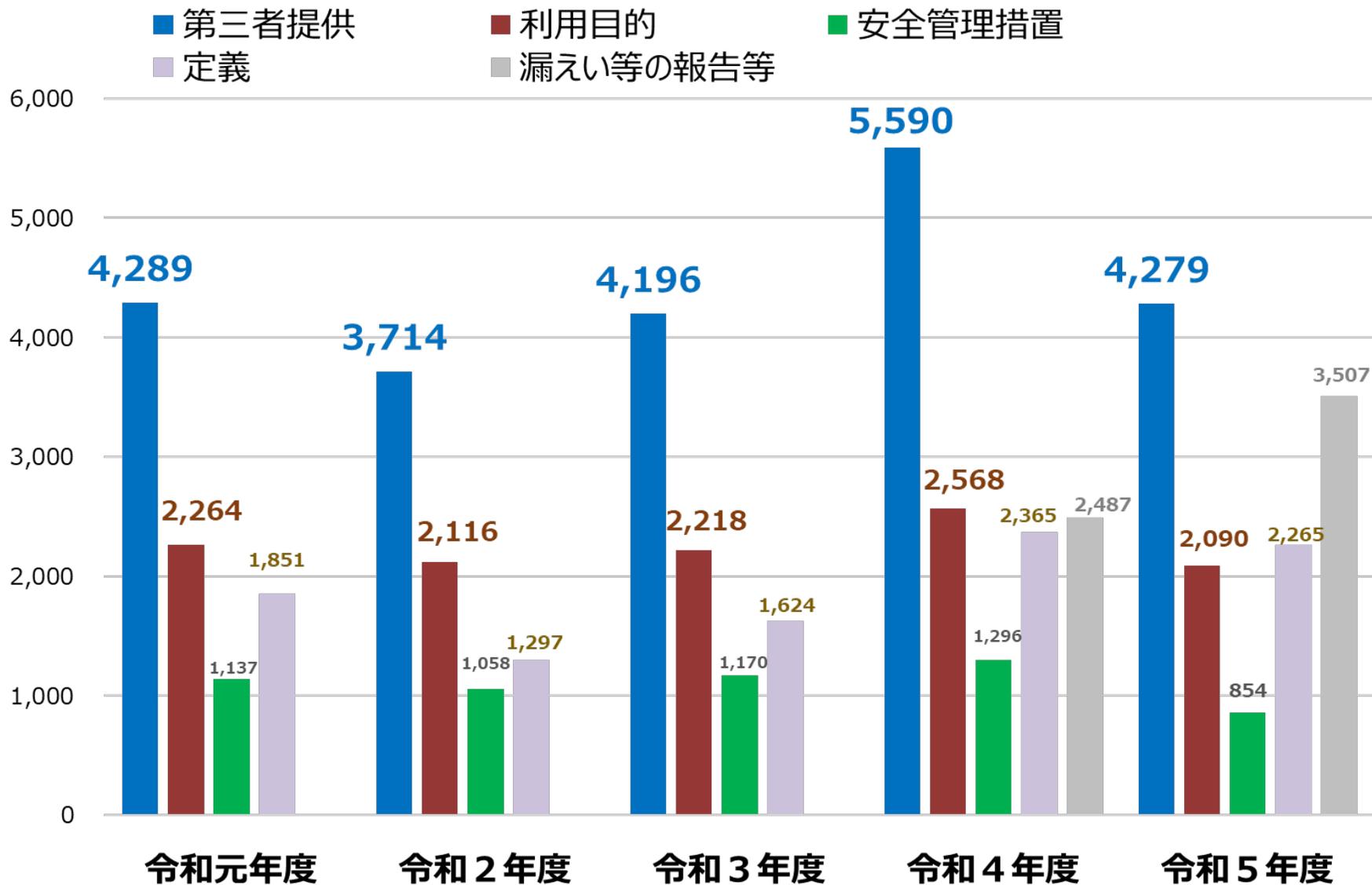
苦情受付実績：苦情内容別



質問受付実績：主体別



質問受付実績：質問内容別



個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）に寄せられた苦情①

苦情類型		苦情内容
第三者提供 （法第27条関係）		採用応募者がかつて勤務していた事業者は、当該採用応募者の同意を得ることなく、応募先事業者に対して、当該採用応募者の退職理由に関する情報を提供した。
		* オプトアウト届出事業者に対する苦情については、11ページ参照。
利用目的 （法第17条関係）		勤務先の事業者において、従業員の履歴書が人事部署以外に所属する従業員でも閲覧が可能な状態で保管されている。 注 事業者は、利用目的の範囲内であれば取得した個人情報を事業者内で共有することができる。
開示・ 利用停止等	法第32条第1項 及び第37条関係	事業者個人データの利用停止を請求したいものの、請求方法が不明である。当該事業者にお問い合わせしたが、手続方法を教えてくれない。
	法第35条第5項関係	事業者に対してダイレクトメールの送付停止を求める意思表示をしたにもかかわらず、その後も繰り返しダイレクトメールが送付されてくる。当該事業者個人情報の削除を求めたい。
	法第38条第2項関係	事業者個人データの開示請求をしたが、当該事業者から案内された手数料が非常に高額である。
漏えい等の報告等 （法第26条関係）		健康診断を受診した医療機関から、結果が届かない。要配慮個人情報の漏えいのおそれがあることから、当該医療機関に対して調査と再発防止策の検討を申し入れているが、対応してくれない。

個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）に寄せられた苦情②

苦情類型	苦情内容
正確性の確保 （法第22条関係）	退職したにもかかわらず、当該事業者は未だに私の個人データを保有しているので消去してほしい。
	事業者のサービスを退会した。利用する必要がなくなったはずなので、個人情報の削除を求めたが、当該事業者は削除に応じない。
不適正利用 （法第19条関係）	通院先の医療機関が患者の健康保険証を利用して、健康保険組合に架空請求している。個人データが違法に利用されているのではないか。
	官報に掲載された個人情報をデータベース化した破産者マップがホームページ上に掲載されていて、再就職に影響が生じないか不安である。
	* いわゆる破産者マップに対する苦情については、11ページ参照。
不正取得 （法第20条関係）	PCが突然操作できなくなり、メッセージが流れ、電話番号が表示され、電話するよう誘導された。電話をするとテープが流れて、別の電話番号に電話するよう誘導されたため、電話をすると、契約者名や住所等を聞かれて、その内容を伝えた。
	相談者はインターネット上で仕事を検索し、求人先の事業者に対して連絡を取り、氏名・住所を提供したものの、他の情報から、当該事業者が詐欺行為を行っていることが判明した。
	詐欺に遭い、当該事業者に運転免許証の情報を教えてしまった。既に警察には相談しているものの、運転免許証の情報が悪用されないか心配である。
	弁護士と名乗る者からSNSを通じて個人情報の提供を求められて、健康保険証のコピーを提供してしまった。当該弁護士に問い合わせても返事がない。個人情報を悪用されそうで怖い。

個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）に寄せられた重大事案に関する苦情

いわゆる破産者マップ（法第19条、第35条及び第179条関係）

■ 事業者が破産者マップを掲載し続けることに対する苦情

- ✓ 破産者マップに掲載されている破産者の情報が増え続けていることは問題ではないのか。

■ 事業者が破産者マップの削除に応じないことに対する苦情

- ✓ 破産者マップに相談者の個人情報が掲載されていたため、事業者はその情報の削除を請求したところ、事業者がその対価として12万円の暗号資産の支払いを要求してきた。

オプトアウト届出事業者に対する苦情（法第27条関係）

■ 名簿業者が第三者提供記録の開示等を拒否したことに対する苦情

- ✓ 名簿業者に名簿の入手先・取得元を問い合わせたり、第三者提供記録の開示を求めたりしても、拒否された。
- ✓ 名簿業者から名簿の入手先・取得元を把握していないと回答された。
- ✓ 名簿業者が届出書記載の取得方法では取得できない情報を保有していた。

■ 名簿業者の本人に対する対応が十分でないことに対する苦情

- ✓ 提供停止を求めるための連絡先が不明であったり、連絡先に連絡してもつながらなかった。
- ✓ 提供停止を求めても、電話を切られたり、直ちに停止してもらえなかった。
- ✓ 提供停止を求めたところ、一旦は提供が停止されたが、その後再び提供されていた。

■ オプトアウト制度自体に対する苦情

- ✓ 名簿を販売すること自体が違法なのではないか。

■ 名簿業者から個人情報を購入した事業者に対する苦情

- ✓ 名簿業者から個人情報を購入した事業者から、「その情報は、個人情報保護委員会から購入した」と言われた。 11