

令和6年度第2四半期における総合的な案内所（個人情報保護法相談ダイヤル）及びマイナンバー苦情あっせん相談窓口の受付状況

個人情報保護委員会（以下「委員会」という。）においては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「法」という。）第 132 条第2号及び第4号並びに第 169 条の規定に基づき、総合的な案内所（個人情報保護法相談ダイヤル）及びマイナンバー苦情あっせん相談窓口（以下「総合的な案内所等」という。）を設置している。総合的な案内所等においては、法の円滑な運用を確保するため、以下のとおり対応している。

（1）「質問」に対する回答

…法の解釈、個人情報保護制度及び特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインに関する一般的な「質問」に応じる。

（2）「苦情」に対する助言

…相談者と事業者等の間に生じた個人情報、仮名加工情報、匿名加工情報及び特定個人情報に関する個別具体的な「苦情」に応じる。

（3）「苦情あっせん」対応

…苦情のうち、相談者が自主的に解決を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の間に立って「苦情あっせん」を行う¹。

¹ 相談者から「苦情あっせん」の希望が寄せられた事案のうち、①相手方である事業者等を特定することができ、②その内容に当事者性があり、③相談者が「苦情あっせん」を希望したものであって、④委員会が「苦情あっせん」による解決が適当であると判断したもの（訴訟、他の紛争処理機関等の手続が進行中又は終了しているものや、相談者が相手方に金銭的賠償や謝罪を求めているもの等については、「苦情あっせん」による解決が適当でないと判断している。）について、「苦情あっせん」として受け付け、対応している。

1 総受付件数

- 令和6年度第2四半期の受付件数の総計は 6,476 件となっている。

	令和6年度 第1四半期	令和6年度 第2四半期(※)	(参考) 令和5年度 (四半期換算 ²)
総 計	6,218 件	6,476 件	6,513 件
(うち) 苦情件数	2,127 件	2,194 件	2,176 件
質問件数	3,563 件	3,659 件	3,834 件
その他の件数 ³	528 件	623 件	503 件

(※) 1日平均: 総計 104 件(うち苦情 35 件、質問 59 件、その他 10 件)。

² 令和5年度の年間の総合的な案内所等の受付件数を4で除したものを計上している。以下同じ。

³ 総合的な案内所(個人情報保護法相談ダイヤル)の「その他」の件数とマイナンバー苦情あつせん相談窓口の「その他」の件数を合算したもの。総合的な案内所(個人情報保護法相談ダイヤル)の「その他」については、個人情報保護制度に関する要望等その他法以外の問合せであり、マイナンバー苦情あつせん相談窓口の「その他」については、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成 25 年法律第 27 号。以下「マイナンバー法」という。)又はマイナンバー制度に関する意見で他機関を紹介しているものを含む。

2 個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)

(1) 受付件数

- ・ 令和6年度第2四半期の個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)の受付件数の総計は 5,282 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 1,824 件、質問件数は 3,115 件となっている。

	令和6年度 第1四半期	令和6年度 第2四半期	(参考) 令和5年度 (四半期換算)
総 計	5,097 件	5,282 件	5,526 件
(うち) 苦情件数	1,740 件	1,824 件	1,735 件
質問件数	3,075 件	3,115 件	3,502 件
その他の件数 ⁴	282 件	343 件	289 件

⁴ 個人情報保護制度に関する要望等その他法以外の問合せをいう。

(2) 苦情件数

- ・ 個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)に寄せられた苦情について、類型別でみると、「利用目的」、「第三者提供」、「開示等」、「漏えい等の報告等」、「正確性の確保」に関するものが多い。

	令和6年度 第1四半期	令和6年度 第2四半期
総 計	1,740 件	1,824 件
(主な類型 ⁵)		
第三者提供	562 件	588 件
利用目的	559 件	589 件
安全管理措置	102 件	139 件
開示等	285 件	265 件
漏えい等の報告等	214 件	215 件
正確性の確保	142 件	153 件
不適正利用の禁止	32 件	46 件
適正な取得	43 件	42 件

⁵ 1 件の苦情で複数の類型に該当する場合を含む。

- ・ 個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)に寄せられた苦情として、主なものは、以下のとおり。相談者に対して、関係する法令等を案内の上、助言を行う等の対応をしている。

類型	苦情内容	助言等内容
第三者提供	事業者が、本人の同意を得ることなく、別の事業者個人データを提供したことは違法ではないのか。	個人データの提供先が個人データの共同利用先である場合には、本人の同意なく個人データを提供できる旨を説明。提供元の事業者個人に、本人の同意なく個人データを提供した理由を確認するよう、相談者に促した。
	事業者からダイレクトメールを受領したため、当該事業者に対して、ダイレクトメールの送付に必要となる個人情報の入手元を確認したところ、名簿業者から個人データを購入した旨の回答があった。そこで、当該名簿業者に、相談者自身の個人データの第三者への提供の停止を求めたが、当該名簿業者はこれに応じず、個人データを販売し続けている。	本人は、名簿業者(オプトアウト届出事業者)に対して、本人が識別される個人データの第三者提供の停止を求めることができる旨を説明。本件について、監視・監督担当部署に情報提供した。監視・監督担当部署から当該名簿業者に是正するよう伝えた。
利用目的	勤務先の事業者において、人事担当以外の部署に所属する従業員であっても、従業員の履歴書を閲覧することができる状態にある。	事業者は利用目的の達成に必要な範囲内であれば取得した個人情報を事業者内で共有できる旨を説明。勤務先の事業者個人に、人事担当以外の部署に所属する従業員であっても従業員の履歴書を閲覧することができる状態が履歴書の利用目的の範囲内であるか確認するよう、相談者に促した。
安全管理措置	勤務先の事業者において、鍵のかからないキャビネットに個人データを保管しているが問題ではないのか。	事業者は、物理的安全管理措置を講じなければならないが、具体的な手法については、個人データが漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の規模や性質、個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じて、必要かつ適切な内容とすべきものである旨を説明。勤務先の事業者個人に、鍵のかからないキャビネットへの個人データの保管が上記に鑑みて適切なものであるか確認するよう、相談者に促した。
開示等	事業者個人に録音データの開示請求をしたが、当該事業者個人から開示しない旨の通知を受けた。	開示請求の対象は保有個人データであること、保有個人データであっても開示をしないことができる場合があることを説明。事業者個人に、当該録音データを開示しなかった理由を確認するよう、相談者に促した。
漏えい等の報告等	ある事業者の会員アカウントにログインしたところ、1,000人以上の第三者の情報が閲覧可能な状態であった。その旨を当該事業者個人に伝えたものの、現時点で何ら措置が講じられていない。	1,000人を超える個人データの漏えい等については、委員会への漏えい等報告と本人への通知が法的義務である旨を説明。本件について、監視・監督担当部署に情報提供した。監視・監督担当部署から当該事業者個人に委員会への漏えい等報告を行うよう伝えた。

類型	苦情内容	助言等内容
正確性の確保	サービスを退会したため、事業者に個人データの削除を求めたが、事業者で一定期間の保管が必要であるため削除できないと言われた。	事業者は、個人データを利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならないこと、他方で、他の法令に定めがある場合には当該個人データを一定期間保存する必要があることを説明。当該事業者に、個人データを消去することができない理由を確認するよう、相談者に促した。
不適正利用の禁止	多数の破産者等の個人情報等を公開しているサイトに自己の個人情報も掲載されていたため、当該サイトを運営する事業者にその情報の削除を求めたところ、当該サイトの事業者から、削除に当たって暗号資産の支払いを要求されてしまった。	サイトを運営する事業者に対して、委員会が関係捜査機関への告発を実施した(令和5年1月11日付け報道発表「破産者等の個人情報を違法に取り扱っている事業者に対する個人情報の保護に関する法律に基づく対応について」)旨を説明。
適正な取得 (不正取得)	事業者の採用面接で個人情報を提供したものの、当該事業者から採否の結果が通知されないため、当該事業者の所在地と思われる場所に赴いた。しかしながら、当該事業者は、そもそも同所に存在すらしていなかった。	詐欺行為と思われるため、警察に相談するよう相談者に促した。

(3) 苦情あっせん申出受付状況

- ・ 令和6年度第2四半期の苦情件数 1,824 件のうち、苦情あっせんの申出受付件数は8件。主な内容は、以下のとおり。

申出内容	対応内容
元勤務先の事業者に対して、ホームページに掲載されている氏名や顔写真といった保有個人データの利用停止を求めているものの元勤務先の事業者が対応してくれない。	・委員会から元勤務先の事業者に対応を促した。 ・元勤務先の事業者から、ホームページに掲載されている申出者の保有個人データを削除し、申出者にその旨を通知したとの報告を受けた。
事業者に保有個人データの開示請求の手続方法を問い合わせたものの回答がない。	・委員会から事業者に対応を促した。 ・事業者から、申出者に開示請求の手続方法を案内したとの報告を受けた。

(4) 質問件数

- ・ 個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)に寄せられた質問について、類型別でみると、「第三者提供」、「漏えい等の報告等」、「定義」、「利用目的」に関するものが多い。

	令和6年度 第1四半期	令和6年度 第2四半期
総 計	3,075 件	3,115 件
(主な類型 ⁶)		
第三者提供	1,026 件	971 件
利用目的	517 件	503 件
安全管理措置	201 件	222 件
定義	514 件	559 件
漏えい等の報告等	647 件	707 件

(参考) PPC 質問チャット(※)の利用件数

	令和6年度 第1四半期	令和6年度 第2四半期
利用件数	2,955 件	2,890 件

(※)24 時間、法(民間規律のみならず、公的規律を含む。)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。

⁶ 1 件の質問で複数の類型に該当する場合を含む。

3 個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)

(1) 受付件数

- ・ 令和6年度第2四半期の個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)の受付件数の総計は 842 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 346 件、質問件数は 356 件となっている。

	令和6年度 第1四半期	令和6年度 第2四半期	(参考) 令和5年度 (四半期換算)
総 計	763 件	842 件	603 件
(うち) 苦情件数	319 件	346 件	336 件
質問件数	333 件	356 件	143 件
その他の件数 ⁷	111 件	140 件	124 件

⁷ 個人情報保護制度に関する要望等その他法以外の問合せをいう。

(2) 苦情件数

- ・ 個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)に寄せられた苦情について、類型別でみると、「利用及び提供の制限」、「開示等」、「保有の制限等」、「安全管理措置」に関するものが多い。

	令和6年度 第1四半期	令和6年度 第2四半期
総 計	319 件	346 件
(主な類型 ⁸)		
利用及び提供の制限	141 件	169 件
開示等	68 件	83 件
安全管理措置	40 件	43 件
保有の制限等	35 件	49 件
苦情処理	31 件	25 件
漏えい等の報告等	17 件	30 件

⁸ 1 件の苦情で複数の類型に該当する場合を含む。

- ・ 個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)に寄せられた苦情として、主なものは、以下のとおり。相談者に対して、関係する法令等を案内の上、助言を行う等の対応をしている。

類型	苦情内容	助言等内容
利用及び提供の制限	市役所の職員が、本人の同意を得ることなく、相談者の個人情報を町内会に提供していた。これは、法違反ではないか。	行政機関の長等は、法令に基づく場合を除き、原則として、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用又は提供することが禁止されている旨を説明。当該市役所の個人情報保護の担当部署に、町内会に提供した相談者の保有個人情報の利用目的を問い合わせよう、相談者に促した。
開示等	市役所は相談者の誤った個人情報を保有している。市役所に対して、当該個人情報の訂正を請求できるのか。	保有個人情報の訂正請求の対象は、原則として「開示決定に基づき開示を受けた保有個人情報」であるため、まず、当該市役所に保有個人情報の開示を請求して、その後、開示決定に基づき開示を受けた保有個人情報のうち内容が事実でないと思料される部分について、当該市役所に保有個人情報の訂正を請求する必要がある旨を説明。
安全管理措置	市役所で住民票の写しを取得した際に、市役所の職員が窓口で相談者の個人情報を大声で話していたことが不満である。	行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい等の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない、また、行政機関等の職員等は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないとされている旨を説明。
保有の制限等	ある行政手続において、市役所から次々に追加資料の提出を求められて不満である。市役所は、無制限に個人情報を取得できるのか。	行政機関等は、個人情報がどのような事務又は業務の用に供され、どのような目的に使われるかをできるだけ具体的かつ個別的に特定する必要がある、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を保有してはならないとされている旨を説明。当該市役所の個人情報保護の担当部署に、追加資料により保有する個人情報の利用目的を問い合わせよう、相談者に促した。
苦情処理	市役所の出先機関に提供した個人情報の漏えいについて、当該出先機関に相談したものの、何の対応もなされないため不満である。	行政機関の長等は、行政機関等における個人情報等の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない旨を説明。当該市役所の個人情報保護の担当部署に、苦情を申し入れてみよう、相談者に促した。
漏えい等の報告等	地方公共団体から、相談者の個人情報が漏えいしたという通知が届いた。この通知は何か。	行政機関の長等は、個人情報の保護に関する法律施行規則(平成 28 年個人情報保護委員会規則第 3 号)に規定する漏えい等事態が生じた場合には、委員会への漏えい等報告と本人への通知が法的義務である旨を説明。

(3) 質問件数

- ・ 個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)に寄せられた質問について、類型別でみると、「利用及び提供の制限」、「開示等」に関するものが多い。

	令和6年度 第1四半期	令和6年度 第2四半期
総 計	333 件	356 件
(主な類型 ⁹)		
開示等	91 件	72 件
利用及び提供の制限	85 件	102 件
定義	51 件	52 件
漏えい等の報告等	44 件	50 件
安全管理措置	22 件	19 件
保有の制限等	18 件	23 件

(参考)行政機関等からの相談・照会窓口について

- ・ 委員会は、令和3年改正法¹⁰施行への準備・対応を契機に、総合的な案内所とは別に、行政機関等(行政機関、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人)からの相談・照会窓口(個人情報保護制度担当室)を設けて、行政機関等からの法の解釈、個人情報保護制度の運用や各行政機関等が実施する事業における保有個人情報の取扱い等、深化・多様化する個人情報保護制度上の課題に関して相談・照会を受け付けている。

	令和6年度 第1四半期	令和6年度 第2四半期
相談・照会への回答件数 ¹¹	403 件	256 件

⁹ 1件の質問で複数の類型に該当する場合を含む。

¹⁰ デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律(令和3年法律第37号)による改正法をいう。

¹¹ 相談・照会への回答件数には、個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)で受け付け、個人情報保護制度担当室へ転送された相談・照会への回答を含む。

4 マイナンバー苦情あっせん相談窓口

(1) 受付件数

- ・ 令和6年度第2四半期のマイナンバー苦情あっせん相談窓口の受付件数の総計は 352 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 24 件、質問件数は 188 件、その他の件数は 140 件となっている。

	令和6年度 第1四半期	令和6年度 第2四半期	(参考) 令和5年度 (四半期換算)
総 計	358 件	352 件	385 件
(うち) 苦情件数	68 件	24 件	106 件
質問件数	155 件	188 件	189 件
その他の件数 ¹²	135 件	140 件	90 件

¹² マイナンバー法又はマイナンバー制度に関する意見で他機関(デジタル庁マイナンバー総合フリーダイヤル等)を紹介したものを含む。

(2) 苦情件数

- ・ マイナンバー苦情あっせん相談窓口に寄せられた苦情について、類型別でみると、「収集等の制限」に関するものが多い。
- ・ 「漏えい等に関する報告等」に関する苦情について、令和6年度第1四半期に、特定の漏えい等事案についての「本人通知を受領した者からの漏えい等情報の悪用に対する不安」に関する相談が多く(38 件)寄せられたが、令和6年度第2四半期はそうしたものが少なかったことから減少した。

	令和6年度 第1四半期	令和6年度 第2四半期
総 計	68 件	24 件
(主な類型) 収集等の制限	11 件	14 件
安全管理措置	7 件	4 件
漏えい等に関する報告等	43 件	3 件
利用範囲等	3 件	1 件
提供の要求等	2 件	1 件

- ・ マイナンバー苦情あつせん相談窓口に寄せられた苦情として、主なものは、以下のとおり。相談者に対して、関係する法令等を案内の上、助言を行う等の対応をしている。

類型	苦情内容	助言等内容
収集等の制限	事業者マイナンバーカードを提示したところ、個人番号が記載されたマイナンバーカードの裏面をスキャンされたが問題はないか。	マイナンバー法第19条各号のいずれかに該当する場合を除き、他人の個人番号を含む特定個人情報等を収集してはならず、本人確認のみを目的として個人番号を収集することはマイナンバー法に違反するおそれがある旨を説明。
安全管理措置	就労先の事業者から個人番号を利用するとして、マイナンバーカードの提示を求められたところ、当該就労先の事業者の従業員は、個人所有のスマートフォンで当該マイナンバーカードを撮影し始めた。この取扱いに問題はないのか。	事業者は、個人番号及び特定個人情報(以下「特定個人情報等」という。)の漏えい等の防止その他の特定個人情報等の管理のために、特定個人情報等の具体的な取扱いを定める「取扱規程等」の策定、「物理的安全管理措置」や「技術的安全管理措置」等といった必要かつ適切な措置を講じなければならないとされている旨を説明。就労先の事業者には、この取扱いが当該規定に照らして問題ないかどうか問い合わせよう、相談者に促した。
漏えい等に関する報告等	勤務先の事業者が相談者及び家族の個人番号が記載された書類を委託先の社会保険労務士に郵送したところ、同書類をどこかで紛失してしまったようだ。	個人番号利用事務等実施者は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第29条の4第1項及び第2項に基づく特定個人情報の漏えい等に関する報告等に関する規則(平成27年特定個人情報保護委員会規則第5号)に規定する特定個人情報の漏えい等事態が生じた場合には、委員会への漏えい等報告と本人への通知が法的義務であり、委託先で特定個人情報漏えい等した場合には、当該報告等は委託先と委託元の双方で行う必要がある旨を説明。
利用範囲等	配偶者の勤務先の健康保険組合が、相談者の所得を個人番号で調査したことは問題ではないか。	個人番号の利用範囲については、社会保障、税、災害対策その他の行政分野に関する特定の事務に限定されている(マイナンバー法第9条)旨を説明。当該健康保険組合に、相談者の所得を個人番号で調査することが当該利用範囲に含まれているか確認するよう、相談者に促した。
提供の要求等	人材派遣会社に就業を申し込んだところ、個人番号の提供を求められた。個人番号の悪用等が不安である。	派遣登録時にしか本人確認をした上で個人番号の提供を求める機会がなく、実際に雇用する際の給与支給条件等を定める等、近い将来に雇用契約が成立する蓋然性が高いと認められる場合には、雇用契約が成立した場合に準じて、個人番号の提供を求めることができると解される旨を説明。

(3) 苦情あつせん申出受付状況

- ・ 令和6年度第2四半期の苦情件数 24 件のうち、苦情あつせんの申出受付件数は5件。
- ・ 事例としては、「本人確認の際にマイナンバーカードを提示したところ、事業者に個人番号が記載されたマイナンバーカードの裏面のコピーを収集されたが問題ないか」との申出を受けて、委員会から収集の制限等（マイナンバー法第 20 条）を当該事業者の説明して対応を促し、当該事業者から「収集したマイナンバーカードの裏面のコピーを消去する」との回答を得て解決としたものが主なものである。

(4) 質問件数

- ・ マイナンバー苦情あつせん相談窓口に寄せられた質問について、類型別でみると、「安全管理措置」（特定個人情報の保存期間やその廃棄方法を問うもの等）、「提供の制限等」に関するものが多い。

	令和6年度 第1四半期	令和6年度 第2四半期
総 計	155 件	188 件
(主な類型)		
安全管理措置	70 件	85 件
提供の制限等	20 件	31 件
漏えい等に関する報告等	15 件	17 件
利用範囲等	12 件	7件
提供の要求等	11 件	15 件
本人確認の措置	3件	13 件

以 上