

令和6年度第3四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苦情のうち、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3四半期の受付件数の総計は 6,663 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	令和6年度 第3四半期(※)	(参考) 令和5年度 (四半期換算 ²)
総計	6,218 件	6,476 件	6,663 件	6,513 件
(うち) 苦情件数	2,127 件	2,194 件	2,429 件	2,176 件
質問件数	3,563 件	3,659 件	3,633 件	3,834 件
その他の件数 ³	528 件	623 件	601 件	503 件

(※) 1日平均: 総計 107 件(うち苦情 39 件、質問 58 件、その他 9 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っせん相談窓口の「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っせん相談窓口の「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3四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 5,365 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 1,983 件、質問件数は 3,031 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	令和6年度 第3四半期	(参考) 令和5年度 (四半期換算)
総計	5,097 件	5,282 件	5,365 件	5,526 件
(うち) 苦情件数	1,740 件	1,824 件	1,983 件	1,735 件
質問件数	3,075 件	3,115 件	3,031 件	3,502 件
その他の件数 ⁴	282 件	343 件	351 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、「第三者提供」、「利用目的」、「漏えい等の報告等」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	令和6年度 第3四半期
総計	1,740 件	1,824 件	1,983 件
(主な類型 ⁵)			
第三者提供	562 件	588 件	648 件
利用目的	559 件	589 件	602 件
安全管理措置	102 件	139 件	165 件
開示等	285 件	265 件	250 件
漏えい等の報告等	214 件	215 件	284 件
正確性の確保	142 件	153 件	180 件
不適正利用の禁止	32 件	46 件	26 件
適正な取得	43 件	42 件	40 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	知らない事業者からサービスに入会するよう勧誘する電話があった。当該事業者に対して、相談者の個人情報の入手元を確認したところ、委員会に届出されている名簿業者から個人データを購入した旨の回答があった。本人の同意なく個人データを販売してもよいのか。	事業者は、個人データの第三者への提供に当たり、法第 27 条第2項各号が掲げる事項をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、委員会に届け出た場合には、あらかじめ本人の同意を得ることなく個人データを第三者に提供することができるが、相談者は当該名簿業者に対して、相談者本人が識別される個人データの第三者への提供の停止を求めることができる旨を案内した。
利用目的	知らない事業者からダイレクトメールが送られてきた。当該事業者に対して、相談者の個人情報の入手元を確認したところ、登記事項証明書から相談者の個人情報を取得した旨の回答があった。事業者は、本人の同意を得ることなく登記事項証明書から個人情報を取得し利用してよいのか。	事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用目的をできる限り特定し、個人情報を取得した場合は、特定した当該個人情報の利用目的を本人に通知し、又は公表しなければならず、また、あらかじめ本人の同意を得ないで、特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて当該個人情報を取り扱ってはならない旨を説明。当該事業者は、特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて登記事項証明書から取得した個人情報を取り扱っていないかを確認するよう、相談者に促した。
安全管理措置	事業者から送られてきたメールに、個人情報が記載されているファイルが添付されていたが、当該ファイルにはパスワードがかけられていなかった。安全管理措置上、パスワードをかけることが必要だったのではないのか。	事業者は、その取り扱う個人データの漏えい等の防止その他の個人データ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ず、また、移送する個人データについてパスワード等による保護を行うことは、事業者が講じなければならない措置の例とされている旨を説明。
開示等	退会した事業者から、繰り返しサービスに入会するよう勧誘する案内が送られてくる。当該事業者に当該案内の送付をやめさせることができないのか。	勧誘を受けた本人が、勧誘の停止を求める意思を表示したにもかかわらず、事業者が本人に対する勧誘を繰り返し行っており、本人の権利又は正当な利益が害されるおそれがある場合には、法第 35 条第5項の利用停止等の請求ができる旨を説明。当該事業者は、当該請求の受付方法を案内するよう、相談者に促した。

類型	苦情内容	助言等内容
漏えい等の報告等	漏えい等事案が発生した旨を通知する文書を事業者から受領した。これから当該事業者と連絡するつもりであるが、漏えい等事案が発覚した場合に事業者が講ずべき措置について知りたい。	漏えい等事案が発覚した場合、事業者は、漏えい等事案の内容等に応じて、事業者内部における報告及び被害の拡大防止、事実関係の調査及び原因の究明、影響範囲の特定、再発防止策の検討及び実施を行い、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。以下「施行規則」という。)第7条に掲げる事態に該当する場合には、委員会への漏えい等報告及び本人への通知が法的義務である旨を説明。
正確性の確保	事業者が提供するサービスの利用登録を解除したため、当該事業者と相談者の個人データの削除を求めたものの、当該事業者から、当該個人データについては、一定期間保管する必要があるため、削除することができないと言われた。この対応は問題ではないのか。	事業者は、保有する個人データについて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が、他の法令に保存期間等が定められている場合には当該個人データを一定期間保管する必要があることを説明。当該事業者と、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。
適正な取得	勤務先の事業者から、病歴を提供するよう言われた。病歴は要配慮個人情報に該当するため、当該事業者はその取得に当たって本人の同意を得る必要があるのではないのか。	事業者は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、病歴といった要配慮個人情報を取得してはならないが、書面又は口頭等により本人から適正に直接取得する場合には、本人が当該情報を提供したことをもって、当該事業者が当該情報を取得することについて本人の同意があったもの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3四半期の苦情件数 1,983 件のうち、苦情あつせんの申出受付件数は6件。
- ・ 事例としては、「元勤務先の事業者に対して、当該事業者のホームページに掲載されている氏名やプロフィール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、当該事業者が対応してくれない」との申出を受けて、委員会から法第 35 条第5項の利用停止請求の規定を当該事業者に説明して対応を促し、当該事業者から「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、その旨を申出者に通知した」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

- ・ 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、類型別で見ると、「第三者提供」、「漏えい等の報告等」、「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	令和6年度 第3四半期
総計	3,075 件	3,115 件	3,031 件
(主な類型 ⁶)			
第三者提供	1,026 件	971 件	980 件
利用目的	517 件	503 件	542 件
安全管理措置	201 件	222 件	231 件
定義	514 件	559 件	530 件
漏えい等の報告等	647 件	707 件	669 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	令和6年度 第3四半期
利用件数	2,955 件	2,890 件	2,954 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3四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 889 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 396 件、質問件数は 378 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	令和6年度 第3四半期	(参考) 令和5年度 (四半期換算)
総計	763 件	842 件	889 件	603 件
(うち) 苦情件数	319 件	346 件	396 件	336 件
質問件数	333 件	356 件	378 件	143 件
その他の件数 ⁷	111 件	140 件	115 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、類型別で見ると、「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	令和6年度 第3四半期
総計	319件	346件	396件
(主な類型 ⁸)			
利用及び提供の制限	141件	169件	201件
開示等	68件	83件	69件
安全管理措置	40件	43件	37件
保有の制限等	35件	49件	54件
苦情処理	31件	25件	13件
漏えい等の報告等	17件	30件	35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	公立小学校が児童の個人情報を本人の同意なく外部に提供している。これは、法違反ではないのか。	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。公立小学校又は教育委員会の個人情報保護の担当部署に、外部に保有個人情報を提供した根拠を問い合わせるよう、相談者に促した。
開示等	市役所から開示決定通知書が届いたが、不開示部分があるため、不満である。	開示決定等について不服がある場合には、開示決定等があったことを知った日の翌日から起算して3か月以内に審査請求ができる旨を説明。開示決定通知書に記載されている審査請求先に、審査請求の手続きを確認するよう、相談者に促した。
安全管理措置	行政機関の職員が当該行政機関の窓口において相談者の個人情報を大声で話していた。相談者の個人情報が他人に知られてしまうため、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旨を説明。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旨を説明。
保有の制限等	市役所において国民年金に関する手続をする際に、当該市役所の職員から相談者の携帯電話番号を問われた。国民年金に関する手続で携帯電話番号まで取得する必要はないのではないのか。	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旨を説明。当該市役所の個人情報保護の担当部署に、携帯電話番号の利用目的を問い合わせるよう、相談者に促した。
苦情処理	相談者の個人情報の取扱いについて、市役所の業務担当部署に苦情を申し入れたものの、何ら対応が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るよう、相談者に促した。
漏えい等の報告等	相談者の個人情報が記載された文書を誤送付してしまったとの連絡が市役所からあった。当該市役所に対して、損害賠償を請求することができるのか。	行政機関の長等は、施行規則第 43 条に掲げる事態に該当する場合には、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。また、法においては、損害賠償に関する規定がない旨を説明。

(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、類型別で見ると、「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	令和6年度 第3四半期
総計	333件	356件	378件
(主な類型 ⁹)			
開示等	91件	72件	84件
利用及び提供の制限	85件	102件	90件
定義	51件	52件	69件
漏えい等の報告等	44件	50件	54件
安全管理措置	22件	19件	24件
保有の制限等	18件	23件	30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	令和6年度 第3四半期
相談・照会への回答件数 ¹¹	403件	256件	274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つせん相談窓口

(1) 受付件数

- ・ 令和6年度第3四半期のマイナンバー苦情あつせん相談窓口の受付件数の総計は 409 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 50 件、質問件数は 224 件、その他の件数は 135 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	令和6年度 第3四半期	(参考) 令和5年度 (四半期換算)
総計	358 件	352 件	409 件	385 件
(うち) 苦情件数	68 件	24 件	50 件	106 件
質問件数	155 件	188 件	224 件	189 件
その他の件数 ¹²	135 件	140 件	135 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、「安全管理措置」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2四半期及び第3四半期はそうしたものが少なかった。

	令和6年度 第1四半期	令和6年度 第2四半期	令和6年度 第3四半期
総計	68件	24件	50件
(主な類型)			
漏えい等に関する報告等	43件	3件	12件
収集等の制限	11件	14件	9件
安全管理措置	7件	4件	15件
利用範囲等	3件	1件	4件
提供の要求等	2件	1件	3件

- ・ マイナンバー苦情あつせん相談窓口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
漏えい等に関する報告等	勤務先の事業者において相談者の個人番号が記載された書類を紛失してしまったとして、当該事業者から当該書類の再提出を求められた。	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、また、当該事態に該当しない漏えい等事案が生じた場合にも、委員会へ報告するよう努めることとされている旨を説明。
収集等の制限	事業者に対して、本人確認のためにマイナンバーカードを提示したところ、マイナンバーカードの裏面に記載されている個人番号を書き取られた。この取扱いに問題はないのか。	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	就労先の事業者の事務取扱担当者は、相談者の個人番号が記入された書類を机の上に放置し、他の従業員が見ることができる状態で取り扱っている。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、「人的安全管理措置」や「物理的安全管理措置」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旨を説明。当該事業者に、当該取扱いが前述の説明に照らして問題ないかどうか問い合わせるよう、相談者に促した。
利用範囲等	勤務先の事業者において個人番号を利用する目的が健康保険・厚生年金保険届出事務であることは理解しているが、当該事業者は、個人番号の提供先についても示す必要があるのではないのか。	通常、健康保険・厚生年金保険届出事務のような利用目的が示されれば、個人番号の提供先も明らかであると解されるため、必ずしも個々の個人番号の提供先を具体的に示す必要がない旨を説明。
提供の要求等	アルバイト先の事業者から源泉徴収票作成事務等のためとして個人番号の提供を求められている。当該目的のために個人番号の提供を求めることは問題ではないのか。提供をしない場合はどうなるのか。	法定調書の作成に際し、個人番号を記載することは、法律(国税通則法、所得税法等)で定められた義務であり、その旨を伝えて提供を求めた場合、提供を受けることができない場合には、事業者は提供を求めた経過等を記録、保存することとされている旨を説明。

(3) 苦情あつせん申出受付状況

- ・ 令和6年度第3四半期の苦情件数 50 件のうち、苦情あつせんの申出受付件数は2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した」との回答を得て解決としたものがある。

(4) 質問件数

- ・ マイナンバー苦情あつせん相談窓口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)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	令和6年度 第3四半期
総計	155 件	188 件	224 件
(主な類型)			
安全管理措置	70 件	85 件	95 件
提供の制限等	20 件	31 件	35 件
漏えい等に関する報告等	15 件	17 件	20 件
利用範囲等	12 件	7 件	17 件
提供の要求等	11 件	15 件	9 件
本人確認の措置	3 件	13 件	9 件
その他	10 件	6 件	27 件

以上