

日 時：令和 7 年 6 月 11 日（水）13：00～

場 所：個人情報保護委員会 委員会室

出席者：手塚委員長、大島委員、浅井委員、清水委員、藤本委員、梶田委員、高村委員、
小笠原委員、宍戸委員

佐脇事務局長、西中事務局次長、小川審議官、大槻審議官、佐々木総務課長、
吉屋参事官、香月参事官、山口参事官、片岡参事官、澤田参事官

○佐々木総務課長 それでは、定刻になりましたので、会議を始めさせていただきます。

本日は全委員が御出席でございます。

以後の委員会会議の進行につきましては、手塚委員長にお願いをいたします。

○手塚委員長 それでは、ただいまから、第325回個人情報保護委員会を開催いたします。

本日の議題は三つでございます。

議題 1 「監視・監督について」、事務局から説明をお願いいたします。

（内容について非公表）

議題 2 「令和 6 年度第 4 四半期における監視・監督の状況について」ということで、事務局から説明をお願いします。

○事務局 本件は、個人情報保護委員会における監視・監督権限の行使状況及び漏えい等報告の処理状況について、令和 6 年度第 4 四半期の状況を対外公表するものであります。これらの文書は、当委員会の監視・監督活動について国民の皆様により詳しく知っていただくとともに、事業者及び行政機関等における適正な個人情報・特定個人情報の取扱いの参考としていただくため、令和 6 年度から公表することとしたものであり、今回は 4 回目の公表となります。

資料 2－1 を御覧ください。「令和 6 年度第 4 四半期における監視・監督権限の行使状況の概要」でございます。1 ページ目、公表事案でございますが、令和 6 年度第 4 四半期においては、株式会社ビーバーズに対する勧告等の事案及び株式会社イセトーに対する指導事案がございました。

そのほか、公表事案以外の監視・監督権限の行使については、2 ページ以降に記載しております。2 ページ目ですが、個人情報保護法に基づく指導・助言が計 116 件あり、民間事業者が 90 件を占めております。不正アクセスを原因とする漏えい等事案を中心に安全管理措置の不備等について指導を行っており、不正アクセスによる漏えい等の原因として VPN 機器の脆弱性や EC サイトを構築するためのアプリケーション等の脆弱性が公開され、対応方法がリリースされていたにもかかわらず、事業者が放置していたこと、ID・パスワードが容易に推測されやすいものとされていたことなどが見受けられました。

不正アクセス以外のものとしましては、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えた会員の個人情報の利用や不適正な個人情報の利用、本人の同意を得ていない個人データの第三者提供といった事案についても指導を行っております。

3 ページから10ページまで、指導・助言を行った事案の概要を記載しておりまして、11ページにはこれらの指導の内容別・業種別・人数別の件数を記載しております。

また、12ページ目ですが、行政機関等の指導・助言は26件であり、誤廃棄・紛失といったヒューマンエラーを原因とする漏えい等事案に対して安全管理措置の不備等について指導を行いました。

12ページから14ページに事案の概要を記載しておりまして、15ページ目に内容別・対象別・人数別の件数を記載しております。

16ページ目ですが、個人情報保護法に基づく報告徴収、立入検査等は計2件でございました。

17ページ目からは、マイナンバー法に基づく権限行使でございます。指導・助言は3件、報告徴収、立入検査は0件でございました。

続いて、資料2-2を御覧ください。「令和6年度第4四半期における漏えい等報告の処理状況」でございます。1ページ目ですが、令和6年度第4四半期の漏えい等報告の処理件数は、個人情報5,232件、特定個人情報89件となっております。

2ページ目ですが、個人情報の5,232件に関しましては、引き続き要配慮個人情報を含む個人データの漏えい等が多く生じているほか、フィッシング詐欺によるものやクレジットカードの誤送付など、財産的被害が生じるおそれがあるものも多く見受けられております。

3ページ目、特定個人情報89件に関しましても、紛失、誤送付等のヒューマンエラーによるものや不正アクセスによるものが多く見られております。

個人情報・特定個人情報の処理件数の詳細は、資料を御参照ください。

本件につきましては、本日の委員会で御決定いただければ、委員会ホームページに掲載することとしたいと考えております。

説明は以上でございます。

○手塚委員長　ありがとうございました。

では、ただいまの説明について御質問、御意見をお願いいたします。

清水委員。

○清水委員　ありがとうございます。

本日の朝刊に、昨日、年次報告書が閣議決定されたとの報道が各紙で掲載されておりました。個人情報保護委員会における監視・監督活動に関して、非常に国民の関心が高いことを実感いたしました。

資料2-1の2ページ、細かい点で恐縮なのですが、本資料の公表は本日の委員会後になると思うのですが、注1は必要でしょうか。年次報告等の段階で計数が変わる可能性があると書いてありますが、令和6年度年次報告は6月10日付けで公表されているため、これは問題ないのでしょうか。

○事務局　昨日、年次報告が公表されたところでございますので、記載については検討さ

せていただきたいと思います。

○清水委員 ありがとうございます。

感想なのですが、事務局の御説明にありましたように権限行使や漏えい等報告に係る四半期報告については、ステークホルダーの方々から「当委員会から蓄積されたデータのフィードバックがない」、「他の事業者にも参考となるような事例の共有等をしてほしい」といった声がございました。それらを踏まえて、令和6年度第1四半期から事案の概要や分析を充実させてきていただいております、大変良かったと考えております。

今後とも様々な声を踏まえて充実した報告となるように御検討をお願いしたいと思えます。

以上です。

○手塚委員長 どうもありがとうございました。

ほかに御質問、御意見はございますか。よろしいですか。

そうしますと、今のところ1か所でございますけれども、清水委員からそういうお話がありましたので、これにつきましては事務局と調整しまして、詳細については私に一任させていただくということでよろしいでしょうか。

どうもありがとうございました。

では、本議題の資料、議事録及び議事概要の取扱いについてお諮りいたします。本議題の資料、議事録及び議事概要については公表することとしてよろしいでしょうか。

では、そのように進めてまいります。

では、次の議題に移ります。

議題3「令和6年度第4四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」について、事務局から説明をお願いします。

○中山企画官 本件は、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令和6年度第4四半期における受付状況について対外公表するものです。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につきましては、個人の方や事業者等がそれらをタイムリーに把握し、個人情報等及び特定個人情報の適正な取扱いの参考とすることができるよう、令和6年度第2四半期から四半期ごとに対外公表することとしており、今回は3回目の対外公表となります。そして、今般、令和6年度分の情報が蓄積されたことから、本四半期報告においては、18ページ目以降から、同年度中の四半期ごとの推移を示す、分かりやすいグラフを掲載することといたしました。

1ページ目を御覧ください。1ページ目には、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における対応の概要を記載しております。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においては、数多くの「質問」や「苦情」に応じております。

「苦情」につきましては、それを解決するために必要な法令等を相談者に案内し、そ

の内容を基に事業者等に事情を聞く、又は要求等をするといった対応を行うよう相談者に促すなどして、まずは、相談者と事業者等の当事者間で自主的に解決していただくようにしております。その具体的な内容につきましては、後ほど御説明する5、6、11、12及び16ページ目の表中の「助言等内容」の欄に記載しておりますが、それぞれの記載内容につきましては、当事者が苦情を自主的に解決する際の参考にもなり得ると考えております。

そして、「苦情」のうち個人情報保護法やマイナンバー法の違反のおそれがあることが明らかであり、個人の権利利益の保護の観点から問題がある事案については、監視・監督権限の行使を担当する部署に情報提供を行い、当該部署において、事案に応じて適切に対応しております。

また、「苦情」のうち当事者間で自主的に解決することができず、一定の事由に該当する事案につきましては、相談者と事業者等との間に立って、双方から可能な限り納得を得て解決を促す「苦情あっせん」を行っております。

なお、令和6年度末には、個人情報保護法相談ダイヤル、マイナンバー苦情あっせん相談窓口のホームページに、監視・監督権限の行使、苦情あっせんにつながり得る事例を掲載したところであり、今後も引き続き、当事者で自主的に解決することができない苦情、違法性の疑いがある苦情が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に寄せられるように努め、それらの苦情を監視・監督権限の行使、苦情あっせんにつなげてまいりたいと考えております。

2ページ目を御覧ください。令和6年度第4四半期における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総受付件数は6,437件、苦情件数は2,294件、質問件数は3,517件、その他の件数は626件です。また、一日平均の総受付件数は112件、苦情件数は40件、質問件数は61件、その他の件数は10件と、引き続き、数多くの相談が一日に寄せられております。

3ページ目からは、個人情報保護法相談ダイヤルの民間部門、個人情報保護法の民間規律に関する相談の受付状況になります。令和6年度第4四半期における総受付件数は5,124件、苦情件数は1,811件、質問件数は2,952件、その他の件数は361件です。

4ページ目には、主な苦情の類型ごとの件数を記載しております。「第三者提供」、「利用目的」、「漏えい等の報告等」に関する苦情が多く寄せられておりました。個人の権利利益の侵害に直接的な影響を及ぼすおそれが大きい「不適正利用の禁止」、「適正な取得」に関する苦情につきましても、令和6年度第3四半期に引き続き、一定程度寄せられております。

5ページ目及び6ページ目には、4ページ目にお示した類型ごとの主な苦情内容と、それらに対する助言等内容を記載しております。また、監視・監督権限の行使を担当する部署に情報提供を行った事案も幾つか記載しております。「安全管理措置」に関する苦情としては、事業者のサイトに個人情報に記載されている履歴書が掲載されており、それを

誰もが閲覧できる状態になっていた事案、「不適正利用の禁止」に関する苦情としては、性犯罪の加害者として報道されていた者の個人情報がデータベース化され、インターネット上で公開されていた事案が、それぞれ個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）に寄せられたところですが、いずれも監視・監督担当部署に情報提供し、当該部署が適切に対応しております。

7 ページ目を御覧ください。令和 6 年度第 4 四半期における個人情報保護法相談ダイヤルでの苦情あっせん申出受付件数は 5 件です。具体的には、事業者のホームページに掲載されている保有個人データ、個人情報の削除を求める苦情の申出等が寄せられました。

8 ページ目には、主な内容の類型ごとの件数を記載しております。「第三者提供」、「漏えい等の報告等」、「定義」に関する質問が多く寄せられておりました。

9 ページ目からは、個人情報保護法相談ダイヤルの公的部門、個人情報保護法の公的規律に関する相談の受付状況になります。令和 6 年度第 4 四半期における総受付件数は 938 件、苦情件数は 456 件、質問件数は 338 件、その他の件数は 144 件です。

10 ページ目には、主な苦情の類型ごとの件数を記載しております。「利用及び提供の制限」、「開示等」に関する苦情が多く寄せられました。

11 ページ目及び 12 ページ目には、10 ページ目にお示した類型ごとの主な苦情内容と、それらに対する助言等内容を記載しております。「利用及び提供の制限」に関する苦情、「保有の制限等」に関する苦情として、公立小学校における事案を掲載しております。

13 ページ目には、主な質問の類型ごとの件数を記載しております。前期に引き続き、「利用及び提供の制限」、「開示等」に関する質問が多く寄せられておりました。

14 ページ目からは、マイナンバー苦情あっせん相談窓口の受付状況になります。令和 6 年度第 4 四半期における総受付件数は 375 件、苦情件数は 27 件、質問件数は 227 件、その他の件数は 121 件です。

15 ページ目には、主な苦情の類型ごとの件数を記載しております。「収集等の制限」に関する苦情が多く寄せられておりました。

16 ページ目は、15 ページ目にお示した類型ごとの主な苦情内容と、それらに対する助言等内容を記載しております。また、監視・監督権限の行使を担当する部署に情報提供を行った事案も記載しております。「収集等の制限」に関する苦情としては、事業者の商品購入サイトで、本人確認として個人番号の入力が必須になっている事案がマイナンバー苦情あっせん相談窓口へ寄せられたところですが、監視・監督担当部署に情報提供し、当該部署が適切に対応しております。

17 ページ目を御覧ください。令和 6 年度第 4 四半期におけるマイナンバー苦情あっせん相談窓口での苦情あっせん申出受付件数は 3 件です。事業者等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という苦情の申出が典型的です。

同じく 17 ページ目には、主な質問の類型ごとの件数を記載しております。「安全管理措置」に関する質問、具体的に申し上げますと、委託先における安全管理措置の内容等を

問う質問が多く寄せられました。

なお、当委員会では個人情報保護法相談ダイヤル、マイナンバー苦情あつせん相談窓口のほかにも「PPC質問チャット」や「行政機関等からの相談・照会窓口」等を設けて個人情報等に関する各種相談に対応しているところです。「PPC質問チャット」の利用件数につきましては8ページ目に、「行政機関等からの相談・照会窓口」の回答件数につきましては13ページ目にそれぞれ記載しております。

本件につきましては、本日の委員会で御決定いただければ、委員会ホームページに掲載することとしたいと考えております。

説明は以上になります。

○手塚委員長 ありがとうございました。

それでは、ただいまの説明について御質問、御意見をお願いいたします。

清水委員。

○清水委員 ありがとうございます。

御報告ありがとうございました。内容としてはこれで結構だと思っております。

令和6年度、広聴・相談室におかれましては、窓口対応、それから委員会内部での他部署との連携、それから相談内容の開示の充実といった様々な点で改善を進めていただいたと認識しております。

ただ、本事業に割けるリソースも残念ながら限られるわけですので、今後はより一層効果的・効率的な取組をお願いしたいと考えております。

18ページ以降の参考計表は今回初めての試みとして、四半期の件数推移をビジュアルに表したものを付けていただいております。詳細な分析は今後のデータの蓄積とともに進めていただきたいと思っておりますが、気付いた点を2点申し上げたいと思います。

1点目は、質問件数です。これは20ページですかね、全体として横ばい傾向が続いていると思われます。8ページで内容が紹介されていますけれども、定義に関する質問、中には一般的な定義を問うといった比較的単純なものも依然として多く見られるように思います。これらはPPC質問チャットで対応できると思われるのですが、8ページで御説明があったように、こちらの件数も横ばい状況になっております。相談者をまずPPC質問チャットに誘導して、そこでの対応に過不足がある場合には電話で対応するようにしていくということも考えられるのではないかと感じたところであります。

それから2点目ですが、顕著な傾向と思われますのが、公的部門の苦情件数が増加傾向です。これはほとんど個人の方が相談者のようなのですが、令和5年度からの一元化施行以降、初めて400件を上回ったように思います。また、新年度の令和7年度に入っても同様の傾向が続いているように見受けられます。相談内容は多岐にわたるものの、本文の11ページに示していただきましたように、「利用及び提供の制限」が最も多くて、中でも同種のものが複数見受けられるようにも思います。こういった相談に対して効果的かつ効率的な対応をお願いしたいと考える次第です。

引き続き、本事務に係る改善努力を継続していただきたいと思います。思っております。

以上です。

○手塚委員長 どうもありがとうございました。

ただいまのは修正意見というよりもコメントということでしょうか。

ほかにございますでしょうか。

それでは、特に修正の御意見がないようですので、原案のとおり決定したいと思います。が、よろしいでしょうか。

御異議がないようですので、そのように取り扱うこととします。事務局においては、所要の進めを進めてください。

また、本議題の資料、議事録及び議事概要の取扱いにつきましては、この点についてお諮りしたいと思います。本議題の資料、議事録及び議事概要について、公表することとしてよろしいでしょうか。

御異議がないようですので、そのように取り扱うことといたします。

どうもありがとうございました。

それでは、本日の議題は以上でございます。

閉会といたします。