

令和7年6月11日

個人情報保護委員会

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

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問合せである「質問」に応じる。

(2)「苦情」に対する助言

…事業者又は行政機関等における個人情報、仮名加工情報、匿名加工情報及び特定個人情報の取扱いに関して不満を訴える問合せである「苦情」に応じる。苦情の内容に応じて、関連する法令等を案内し、相談者と事業者等との間での自主的な解決を促している。また、苦情のうち、法又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。)に定める義務に違反する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・監督担当部署に情報提供している。

(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いては、委員会が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につなげることができるよう「苦情あっせん」を行う¹。

¹ 相談者から苦情あっせんの申出がなされ、自主的に解決することができない苦情のうち、①相談者の相手方である事業者等を特定することができ、②相談者がその内容の当事者であり、③委員会が苦情あっせんによる解決が適当であるなどと判断したものについて、当該申出を受け付け、苦情あっせんを開始している。③に関して、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。

1 総受付件数

- 令和6年度第4四半期の受付件数の総計は 6,437 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	令和6年度 第4四半期(※)	(参考) 令和5年度 (四半期換算 ²)
総 計	6,218 件	6,476 件	6,663 件	6,437 件	6,513 件
(うち) 苦情件数	2,127 件	2,194 件	2,429 件	2,294 件	2,176 件
質問件数	3,563 件	3,659 件	3,633 件	3,517 件	3,834 件
その他の件数 ³	528 件	623 件	601 件	626 件	503 件

(※) 1日平均: 総計 112 件(うち苦情 40 件、質問 61 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、マイナンバー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4四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 5,124 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 1,811 件、質問件数は 2,952 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	令和6年度 第4四半期	(参考) 令和5年度 (四半期換算)
総 計	5,097 件	5,282 件	5,365 件	5,124 件	5,526 件
(うち) 苦情件数	1,740 件	1,824 件	1,983 件	1,811 件	1,735 件
質問件数	3,075 件	3,115 件	3,031 件	2,952 件	3,502 件
その他の件数 ⁴	282 件	343 件	351 件	361 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	令和6年度 第4四半期
総 計	1,740 件	1,824 件	1,983 件	1,811 件
(主な類型 ⁵)				
第三者提供	562 件	588 件	648 件	583 件
利用目的	559 件	589 件	602 件	546 件
安全管理措置	102 件	139 件	165 件	157 件
開示等	285 件	265 件	250 件	257 件
漏えい等の報告等	214 件	215 件	284 件	260 件
正確性の確保	142 件	153 件	180 件	188 件
不適正利用の禁止	32 件	46 件	26 件	34 件
適正な取得	43 件	42 件	40 件	48 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。

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、他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。	個人データの取扱いを委託することに伴って個人データを提供する場合には、あらかじめ本人の同意を得る必要がない旨を説明。提供元の事業者に、本人の同意を得ること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。
利用目的	勤務先の事業者においては、全従業員の雇用契約等に関する個人情報を誰もが閲覧できるようになっているが、当該取扱いは問題ではないのか。	事業者は、特定した利用目的の達成に必要な範囲内で取得した個人情報を利用することができる旨を説明。勤務先の事業者に、当該個人情報の利用目的を確認するよう、相談者に促した。
安全管理措置	事業者の採用担当者であるが、求職者の氏名を検索エンジンで検索したところ、他の事業者のサイトに当該求職者の個人情報(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る。	当該事態は、個人データの漏えい等に該当し得る旨を説明。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には是正するよう伝えた。
	勤務先の事業者においては、私有の携帯電話の SNS を用いて個人データの閲覧及び共有を行っているが、問題ではないのか。	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ない旨を説明。前述の説明に照らして、当該取扱いに問題がないか勤務先の事業者内で話し合うよう、相談者に促した。
開示等	事業者に、保有個人データの開示請求を行いたい旨を伝えたところ、当該事業者から「請求されれば応じる」とのみ回答されたが、具体的にはどのような手続を行えばよいのか。	事業者に対する開示請求の対象は「保有個人データ」であること、開示を請求したとしても不開示とされる情報があること、事業者が開示等の請求等を受け付ける方法を定めることができる旨を説明。当該事業者に、具体的な開示の請求の方法について確認するよう、相談者に促した。
漏えい等の報告等	事業者が設定したアンケートツールに個人情報を入力したところ、100 人以上の個人情報を閲覧できる状態となっていた。	事業者は、漏えい等又はそのおそれのある事案(以下「漏えい等事案」という。)が発覚した場合は、漏えい等事案の内容等に応じて、必要な措置を講じなければならないとされている旨を説明。当該事業者に、漏えい等事案が発生している旨を連絡するよう、相談者に促した。

類型	苦情内容	助言等内容
正確性の確保	サービスを退会することから、事業者に相談者の個人データの削除を求めたものの、事業者で一定期間保管する必要があるため、当該個人データを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、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が、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管する必要がある旨を説明。
不適正利用の禁止	性犯罪の加害者として報道された者の個人情報をデータベース化してインターネット上で公開している事業者がいる。当該サイトを運営している事業者は問題ではないのか。	事業者は、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある方法により個人情報を利用してはならないこと、個人データを第三者に提供するためには、原則として、あらかじめ本人の同意を得ることが必要であることを説明。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には是正するよう指導した（令和7年4月4日付け「性犯罪マップに関する情報提供」）。
適正な取得	他の事業者から執拗に自社の個人データの提供を求められており、迷惑している。提供する意思がないにもかかわらず、個人情報の提供を強要することは問題ではないのか。	事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならないとされるところ、仮に法第 27 条第1項に規定する第三者提供違反をするよう強要して個人情報を取得した場合には、「不正の手段により個人情報を取得」した場合に該当する可能性がある旨を説明。

(3) 苦情あっせん申出受付状況

- ・ 令和6年度第4四半期の苦情件数 1,811 件のうち、苦情あっせんの申出受付件数は5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の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た」との回答を得て、その旨を相談者に伝え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、類型別でみると、「第三者提供」、「漏えい等の報告等」、「定義」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	令和6年度 第4四半期
総 計	3,075 件	3,115 件	3,031 件	2,952 件
(主な類型 ⁶)				
第三者提供	1,026 件	971 件	980 件	967 件
利用目的	517 件	503 件	542 件	491 件
安全管理措置	201 件	222 件	231 件	207 件
定義	514 件	559 件	530 件	494 件
漏えい等の報告等	647 件	707 件	669 件	666 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	令和6年度 第4四半期
利用件数	2,955 件	2,890 件	2,954 件	2,983 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4四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 938 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 456 件、質問件数は 338 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	令和6年度 第4四半期	(参考) 令和5年度 (四半期換算)
総 計	763 件	842 件	889 件	938 件	603 件
(うち) 苦情件数	319 件	346 件	396 件	456 件	336 件
質問件数	333 件	356 件	378 件	338 件	143 件
その他の件数 ⁷	111 件	140 件	115 件	144 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」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	令和6年度 第4四半期
総 計	319 件	346 件	396 件	456 件
(主な類型 ⁸)				
利用及び提供の制限	141 件	169 件	201 件	207 件
開示等	68 件	83 件	69 件	84 件
安全管理措置	40 件	43 件	37 件	45 件
保有の制限等	35 件	49 件	54 件	67 件
苦情処理	31 件	25 件	13 件	8 件
漏えい等の報告等	17 件	30 件	35 件	39 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。

類型	苦情内容	助言等内容
利用及び提供の制限	相談者のこどもが在学していた公立小学校の卒業アルバムに、こどもの氏名及び生年月日が掲載されている。相談者及びこどもは、当該卒業アルバムにこどもの氏名及び生年月日を掲載することに同意していない。これは違法ではないのか。	行政機関の長等は、原則として、法令に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報を利用又は提供することが禁止されていること、個人情報保護法第 69 条第2項各号(第1号は除く。)が定める例外規定に基づき保有個人情報を利用又は提供する場合には、本人の同意を得ることが必須ではないことを説明。当該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、卒業アルバムにこどもの氏名及び生年月日を掲載した根拠を問い合わせるよう、相談者に促した。
開示等	市立病院から、カルテに記載されている個人情報についての開示決定通知書を受け取ったものの、自身の個人情報について不開示部分があったことが不満である。	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、審査請求の手続を確認するよう、相談者に促した。
安全管理措置	相談者は、市役所に助成金の申請を行った。数日後、当該市役所から助成金の申請を受け付けた旨のメールが届いたが、当該メールには、相談者が入力した個人情報が全て表示されていた。相談者の個人情報をメールで送信することは、漏えい等のリスクがあり問題ではないか。	行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のため、必要かつ適切な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、保有個人情報の漏えい等が生じた場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事務又は業務の規模及び性質、保有個人情報の取扱状況、保有個人情報を記録した媒体の性質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。当該市役所の個人情報保護の担当部署に、相談者の個人情報をメールで送信することが前述の説明に照らして適切なものであるか確認するよう、相談者に促した。
保有の制限等	相談者のこどもが卒業した公立小学校に、卒業した児童の個人情報をどのように取り扱っているのかを問い合わせたところ、当該公立小学校は、卒業した児童の個人情報については消去していると回答した。この取扱いが問題ではないのか。	行政機関の長等は、個人情報を保有するに当たっては、法令の定める所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、かつ、その利用目的をできる限り特定しなければならないと、また、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旨を説明。当該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、卒業した生徒の個人情報を消去した理由を問い合わせるよう、相談者に促した。

類型	苦情内容	助言等内容
	突然警察官が自宅に訪問してきて、災害対応のために必要があるということで、相談者の氏名や近況等を確認してきた。警察官は制限無く個人情報を取得できるのか。	行政機関の長等は、個人情報を保有するに当たっては、法令の定める所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、かつ、その利用目的をできる限り特定しなければならず、また、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旨を説明。当該警察署の個人情報保護の担当部署に、警察官が相談者の個人情報を保有している根拠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、何の連絡もない。どうすればいいのか。	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	市役所の窓口で住民票の写しの交付を受け、それを確認すると別人のものであった。どのように対応すればよいか。	当該事態は、保有個人情報の漏えい等に該当し得る旨を説明。当該市役所に速やかに連絡するよう相談者に促した。

(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	令和6年度 第3四半期	令和6年度 第4四半期
総 計	333 件	356 件	378 件	338 件
(主な類型 ⁹)				
開示等	91 件	72 件	84 件	75 件
利用及び提供の制限	85 件	102 件	90 件	89 件
定義	51 件	52 件	69 件	53 件
漏えい等の報告等	44 件	50 件	54 件	57 件
安全管理措置	22 件	19 件	24 件	16 件
保有の制限等	18 件	23 件	30 件	16 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	令和6年度 第4四半期
相談・照会への回答件数 ¹¹	403 件	256 件	274 件	247 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4四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 375 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 27 件、質問件数は 227 件、その他の件数は 121 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	令和6年度 第4四半期	(参考) 令和5年度 (四半期換算)
総 計	358 件	352 件	409 件	375 件	385 件
(うち) 苦情件数	68 件	24 件	50 件	27 件	106 件
質問件数	155 件	188 件	224 件	227 件	189 件
その他の件数 ¹²	135 件	140 件	135 件	121 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、第3四半期及び第4四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	令和6年度 第4四半期
総 計	68 件	24 件	50 件	27 件
(主な類型)				
漏えい等に関する報告等	43 件	3 件	12 件	6 件
収集等の制限	11 件	14 件	9 件	10 件
安全管理措置	7 件	4 件	15 件	3 件
利用範囲等	3 件	1 件	4 件	3 件
提供の要求等	2 件	1 件	3 件	2 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。

類型	苦情内容	助言等内容
漏えい等に関する報告等	勤務先の事業者が個人番号を記載した書面を提供したところ、当該勤務先の事業者の従業員が同書類を紛失してしまったようだ。当該事業者は問題ではないか。	特定個人情報を取り扱う事業者は、漏えい等又はそのおそれのある事案その他のマイナンバー法違反の事案又はマイナンバー法違反のおそれのある事案(以下「漏えい等事案」という。)が発覚した場合は、漏えい等事案の内容等に応じて、必要な措置を講じなければならないとされている旨を説明。当該事業者は、漏えい等事案が発生している旨を連絡するよう、相談者に促した。
収集等の制限	ある事業者の商品購入サイトでは、本人確認として商品購入希望者の個人番号を入力することが必須になっているが問題はないか。	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。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には是正するよう促した。
安全管理措置	事業所内で不必要に収集されていた個人番号の削除を当該事業者に申し入れた。当該事業者は個人番号を削除したようだが、当該事業者の責任者は、個人番号を削除したことを確認していないようだ。	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。)の適正な取扱いのために、物理的安全管理措置を講じなければならないこと、そして、事業者は、「物理的安全管理措置」として、特定個人情報等を削除・廃棄したことを、責任ある立場の者が確認する必要がある旨を説明。その後、当該事業者において、責任ある立場の者による個人番号の削除の確認が適正に行われた。
利用範囲等	勤務先の事業者では、毎月の給与振り込み処理の際に個人番号を利用しているとのことであった。この取扱いに問題はないのか。	事業者は、原則として「個人番号利用事務」又は「個人番号関係事務」以外の事務で個人番号を利用してはならないところ、源泉徴収票及び社会保障の手続書類に従業員等の個人番号を記載して行政機関等及び健康保険組合等に提出する事務は、個人番号を利用することができる「個人番号関係事務」に該当する旨を説明。
提供の要求等	不動産の賃貸において、仲介事業者から貸主である相談者の個人番号を提供するよう求められている。この取扱いに問題はないか。	何人も、マイナンバー法第 19 条各号のいずれかに該当し特定個人情報の提供を受けることができる場合を除き、他人の個人番号の提供を求めてはならない旨を説明。当該仲介事業者は、個人番号の提供を求めた根拠を問い合わせるよう、相談者に促した。

(3) 苦情あつせん申出受付状況

- ・ 令和6年度第4四半期の苦情件数 27 件のうち、苦情あつせんの申出受付件数は3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」(委託先における安全管理措置の内容等)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	令和6年度 第4四半期
総 計	155 件	188 件	224 件	227 件
(主な類型)				
安全管理措置	70 件	85 件	95 件	71 件
提供の制限等	20 件	31 件	35 件	53 件
漏えい等に関する報告等	15 件	17 件	20 件	33 件
利用範囲等	12 件	7 件	17 件	11 件
提供の要求等	11 件	15 件	9 件	21 件
収集等の制限	8 件	2 件	8 件	17 件
本人確認の措置	3 件	13 件	9 件	7 件
その他	10 件	6 件	27 件	11 件

以 上

＜参考計表＞

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た相談件数等については、令和6年度第2四半期から四半期ごとの公表を開始したところであるが、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、同年度中の四半期ごとの推移を表す、わかりやすいグラフとして掲載することとした。

- 1 総受付件数（図1－1～図1－5）
- 2 個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）（図2－1～図2－7）
- 3 個人情報保護法相談ダイヤル（公的部門）（図3－1～図3－6）
- 4 マイナンバー苦情あっせん相談窓口（図4－1～図4－7）

（注1）図の時系列におけるR表記は、令和・年度を示す。（例：「R6－第1」は、令和6年度第1四半期を示す。）

（注2）図1－1から図1－5までの「民間部門」とは、個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）を、「公的部門」とは、個人情報保護法相談ダイヤル（公的部門）を、「MN部門」とは、マイナンバー苦情あっせん相談窓口をいう。

（注3）図1－2、図2－2、図3－2及び図4－2中の「苦情比率」とは、受付件数（苦情件数、質問件数、その他の件数の合計）に占める苦情件数の割合をいう。

※個人情報保護法及びマイナンバー苦情あつせん相談窓口に寄せられたもの。

1 総受付件数

図1-1 部門別の受付件数(※)

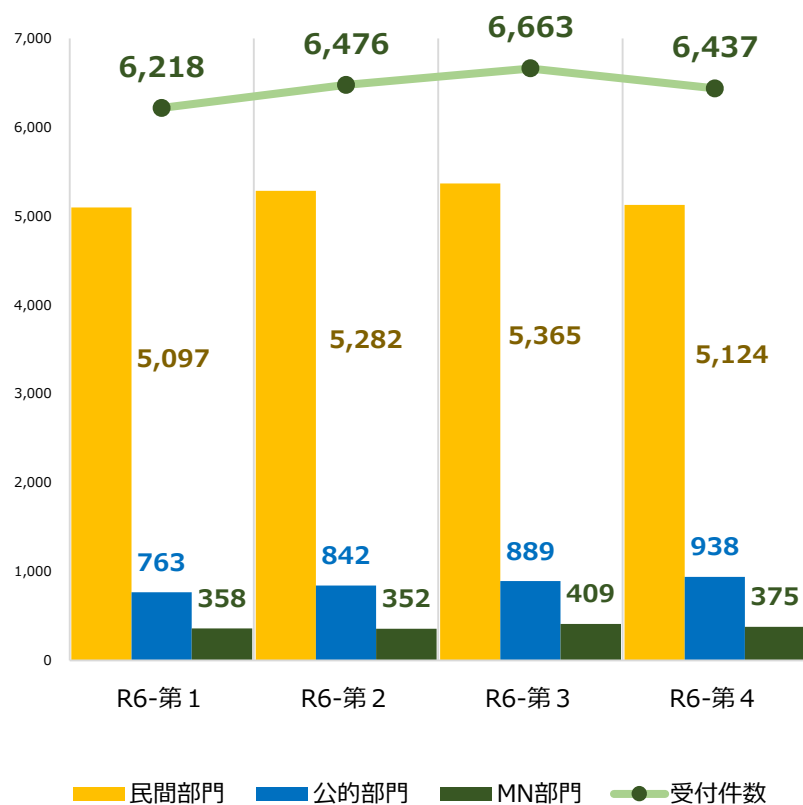
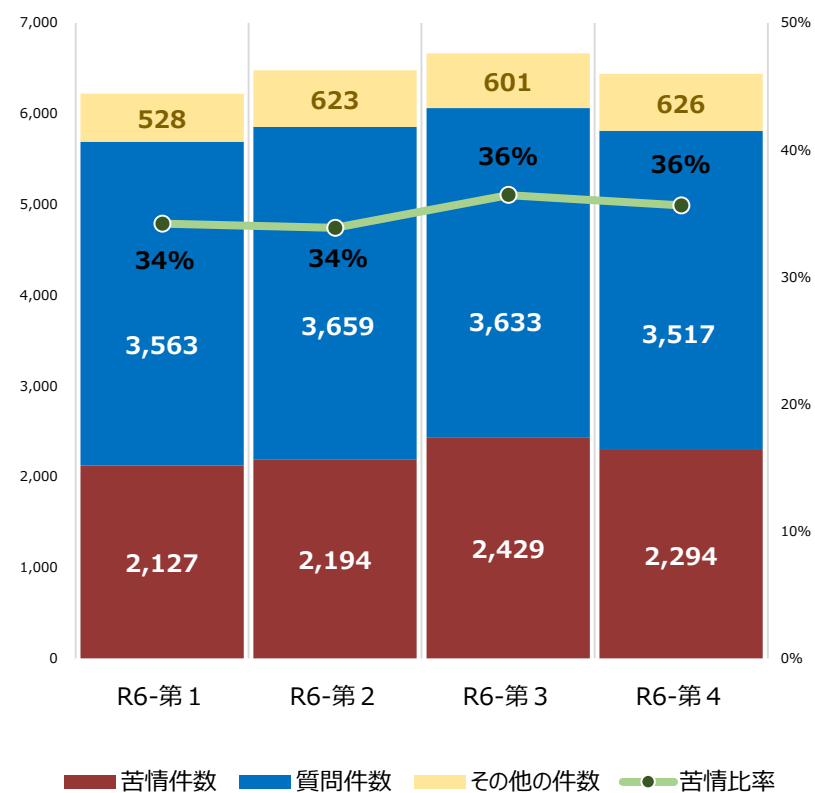


図1-2 分類別の受付件数(※)



※個人情報保護法相談ダイヤル及びマイナンバー苦情あつせん相談窓口に寄せられたもの。

図1-3 苦情件数(※)

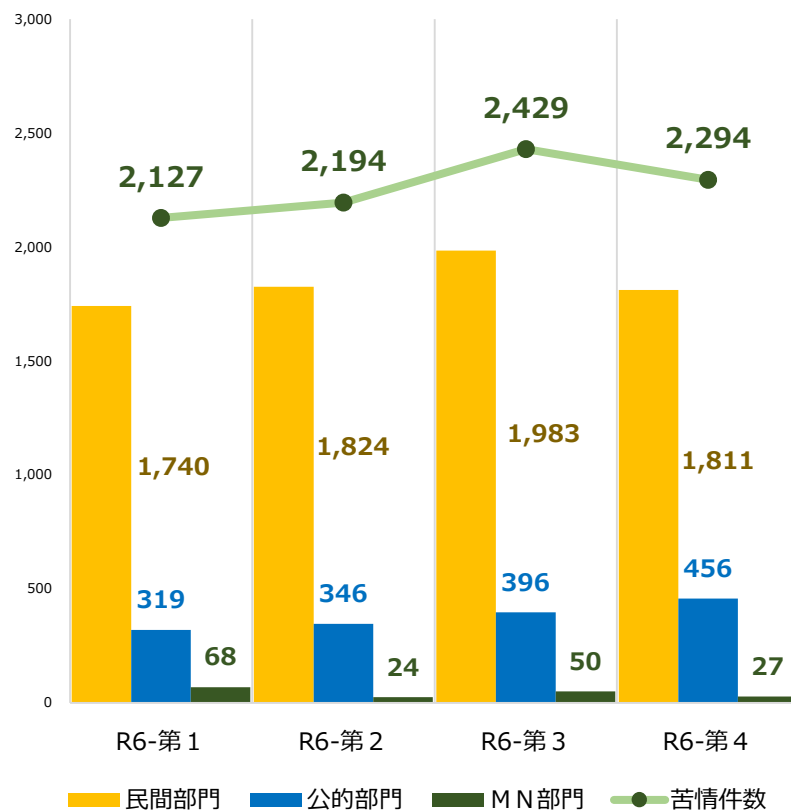
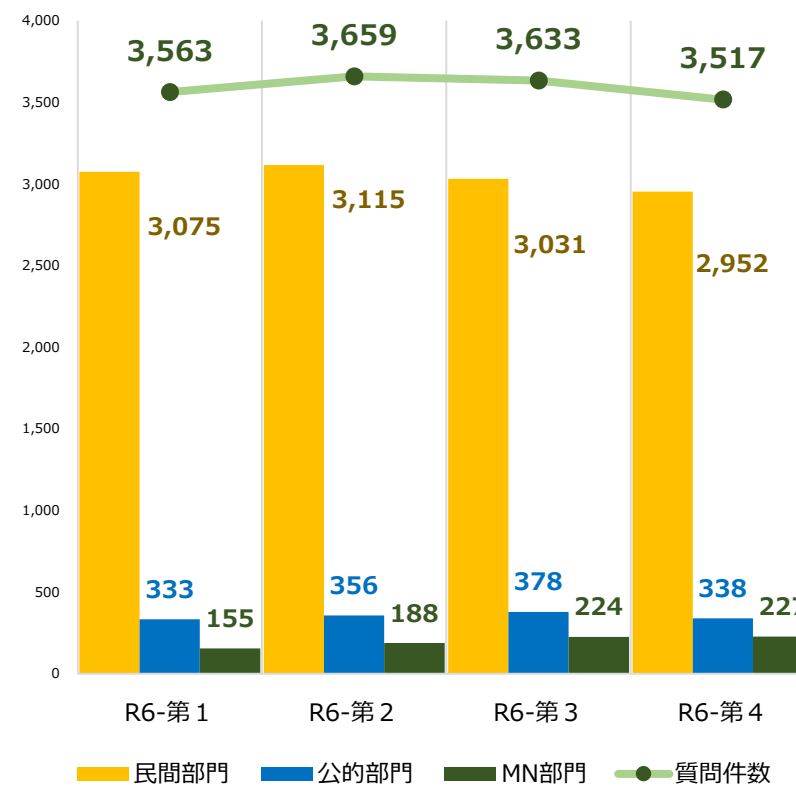
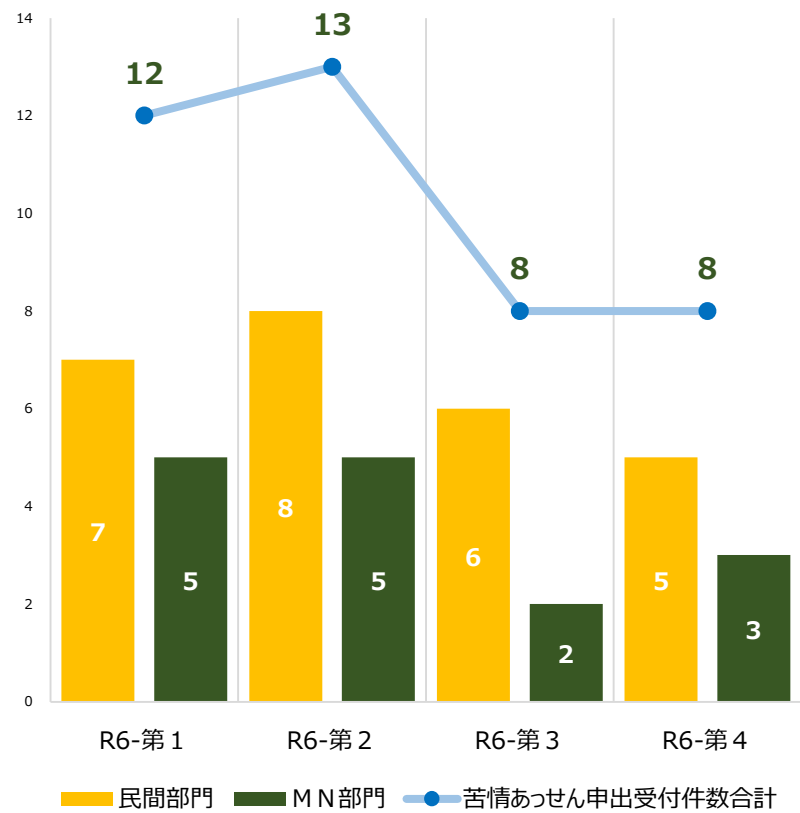


図1-4 質問件数(※)



※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たもの。

図1-5 苦情あっせん申出受付件数(※)



※個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）に寄せられたもの。

2 個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）

図2-1 相談主体別の受付件数(※)

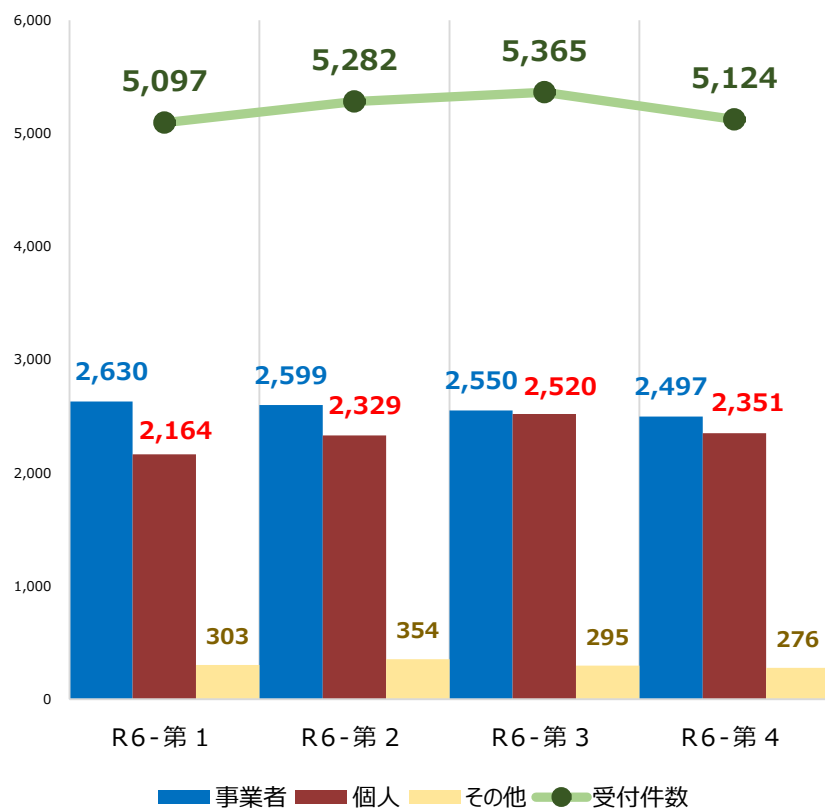
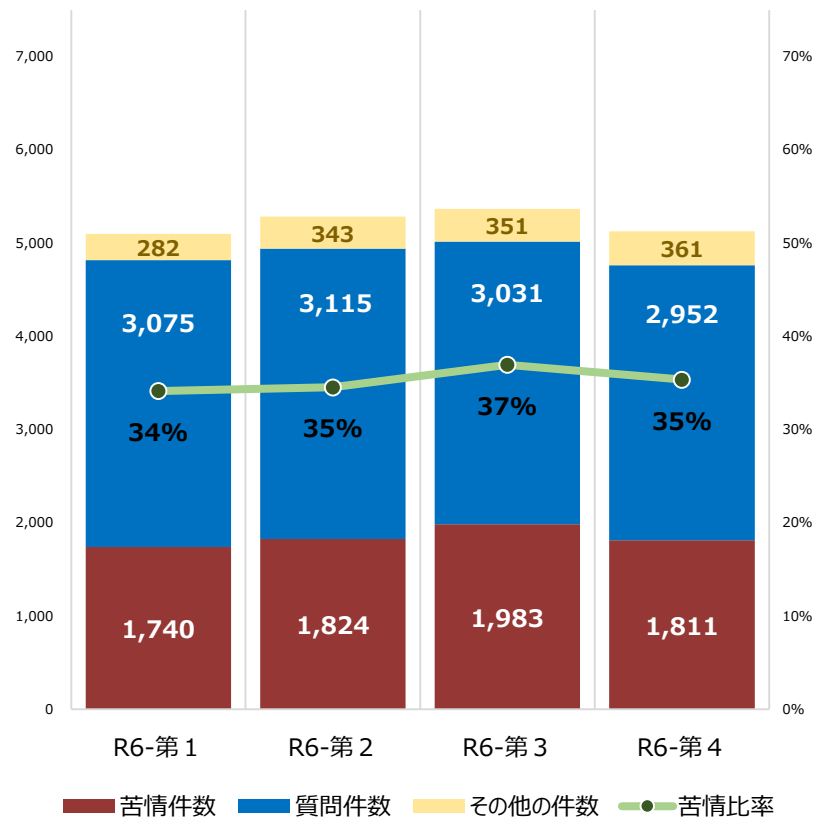


図2-2 分類別の受付件数(※)



※個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）に寄せられたもの。

図2-3 相談主体別の苦情件数(※)

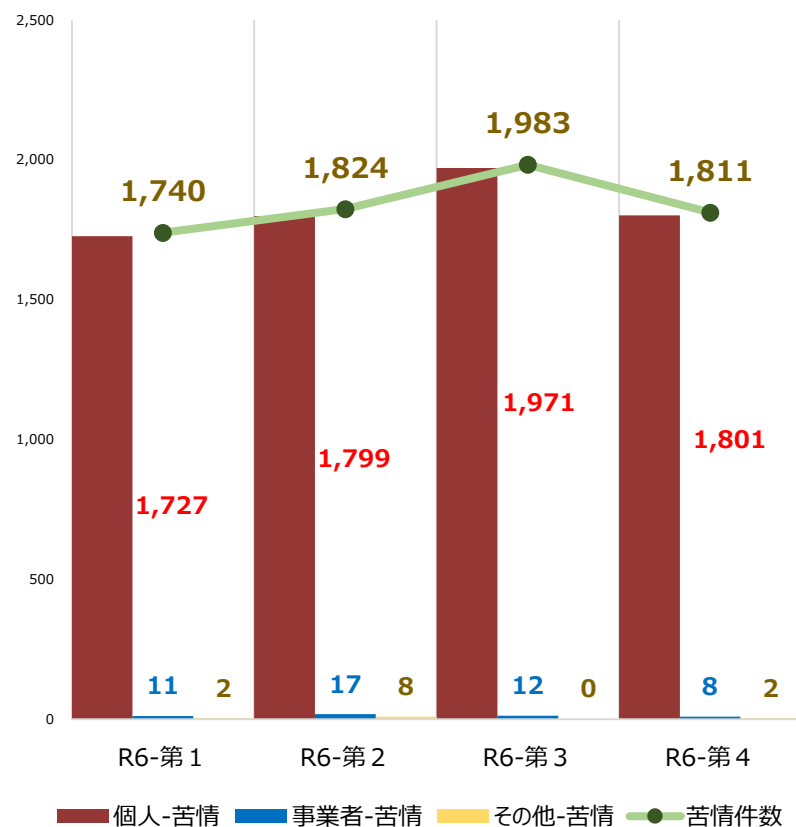
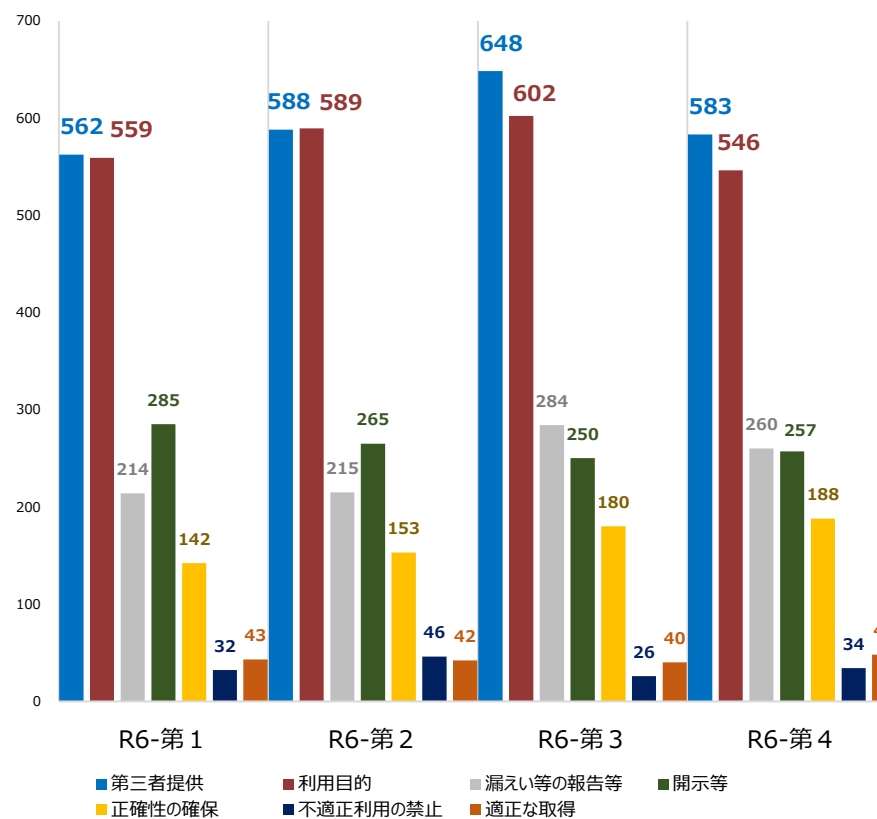


図2-4 苦情分類別件数(※)



※個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）に寄せられたもの。

図2-5 相談主体別の質問件数(※)

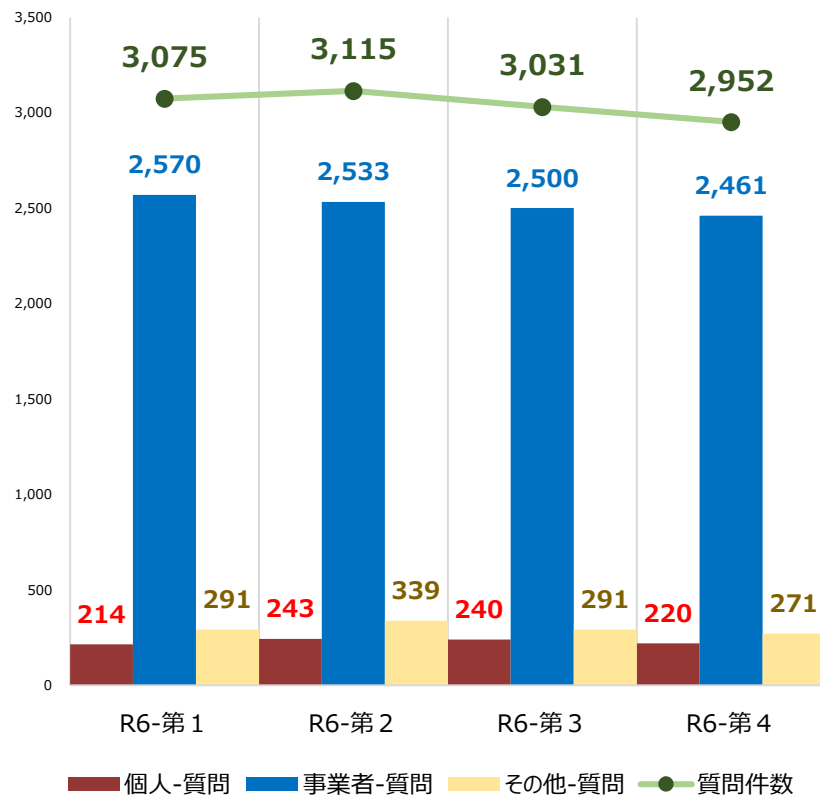
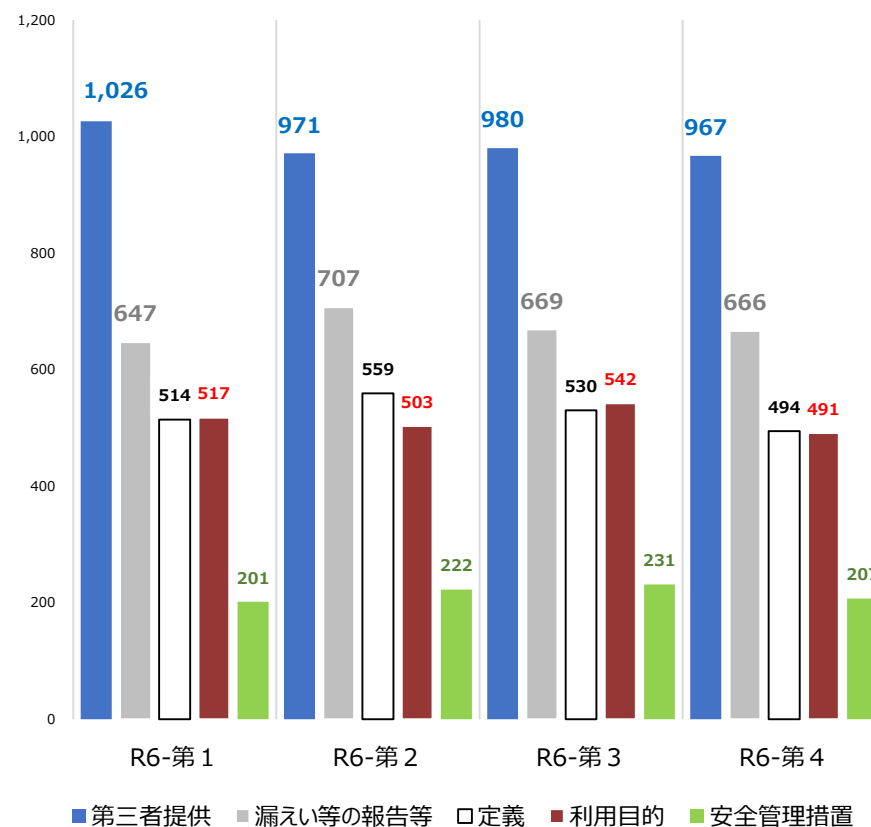
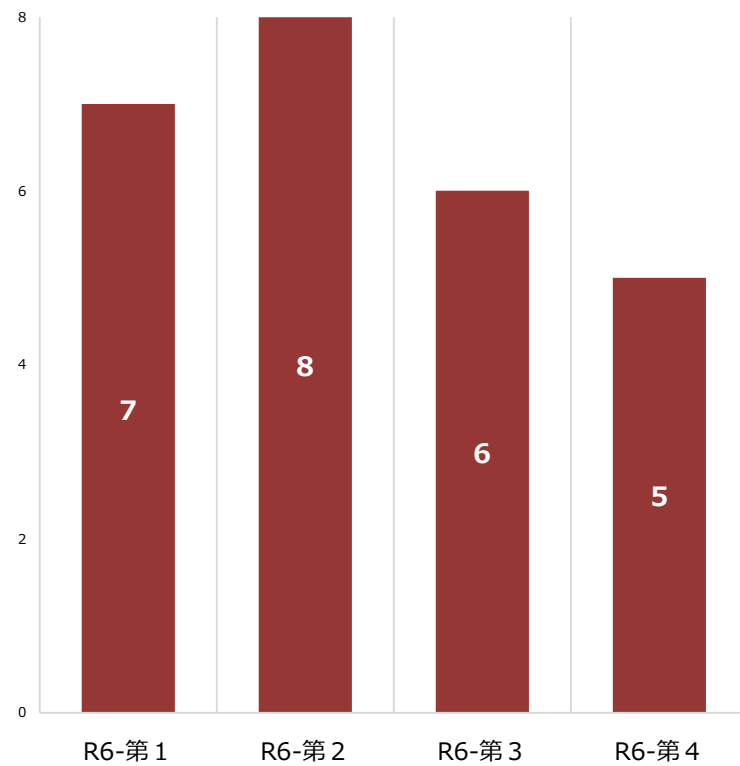


図2-6 質問分類別件数(※)



※個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）に寄せられたもの。

図2-7 苦情あつせん申出受付件数(※)



※個人情報保護法相談ダイヤル（公的部門）に寄せられたもの。

3 個人情報保護法相談ダイヤル（公的部門）

図3-1 相談主体別の受付件数(※)

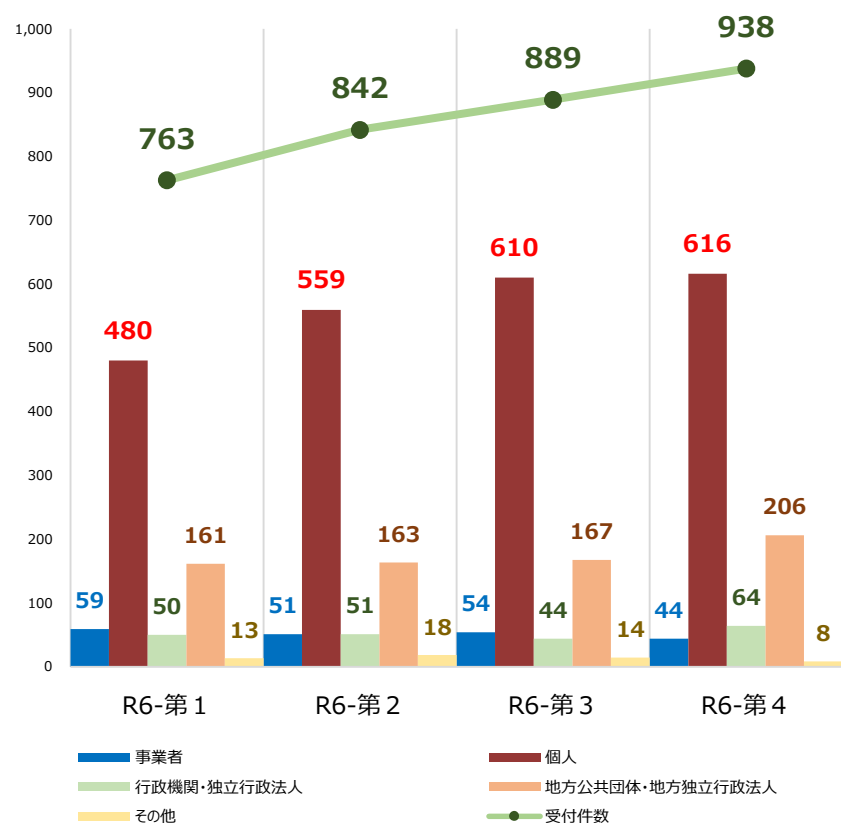
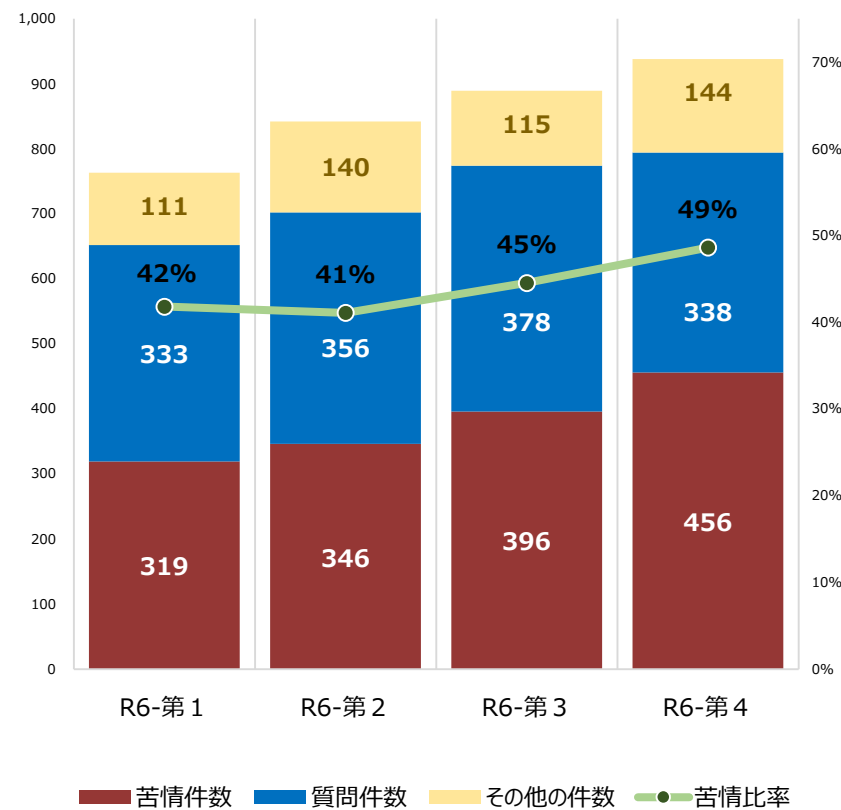


図3-2 分類別の受付件数(※)



※個人情報保護法相談ダイヤル（公的部門）に寄せられたもの。

図3-3 相談主体別の苦情件数(※)

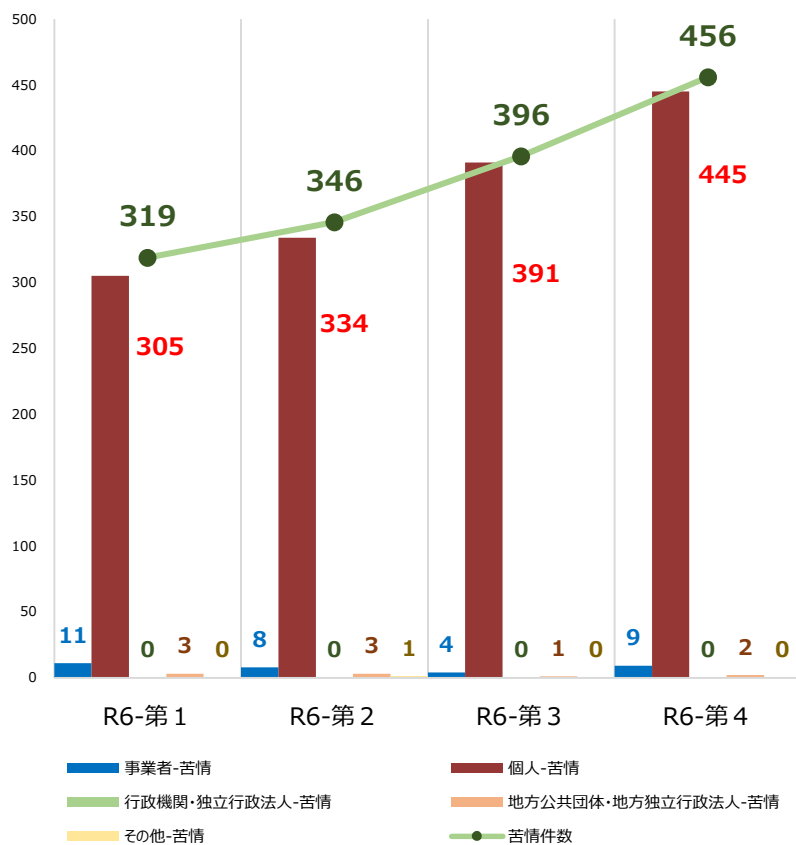
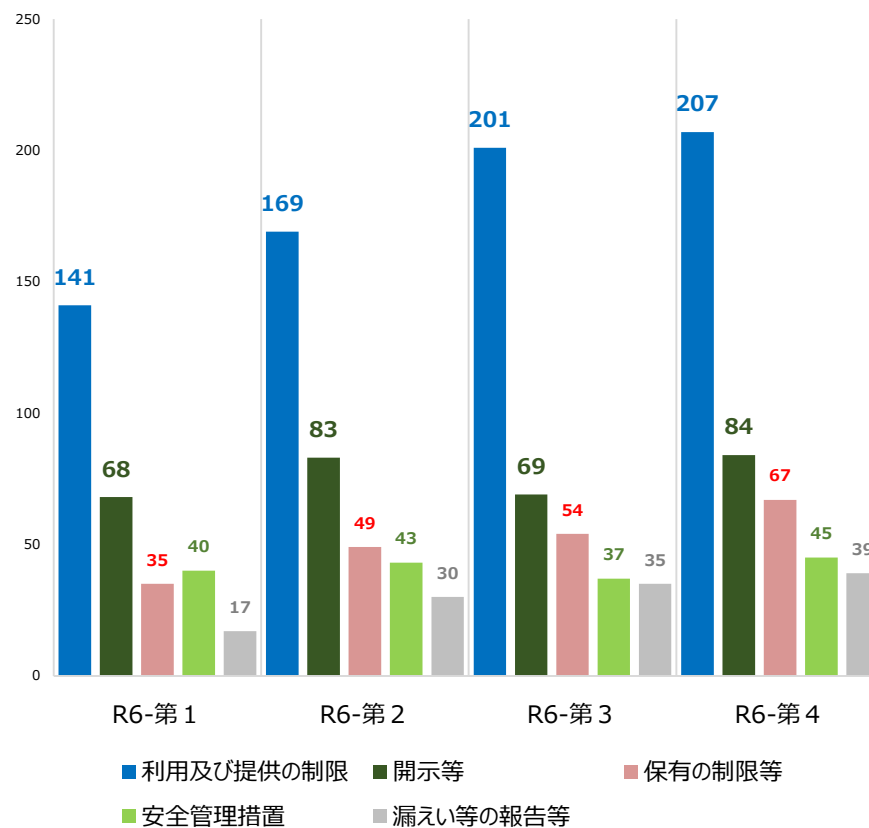


図3-4 苦情分類別件数(※)



※個人情報保護法相談ダイヤル（公的部門）に寄せられたもの。

図3-5 相談主体別の質問件数(※)

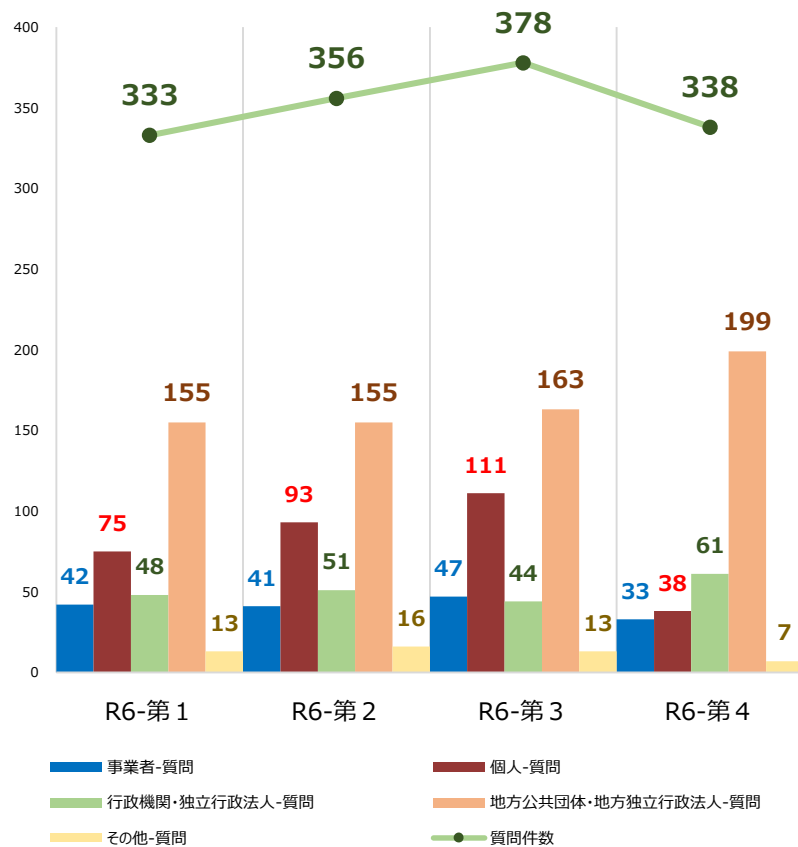
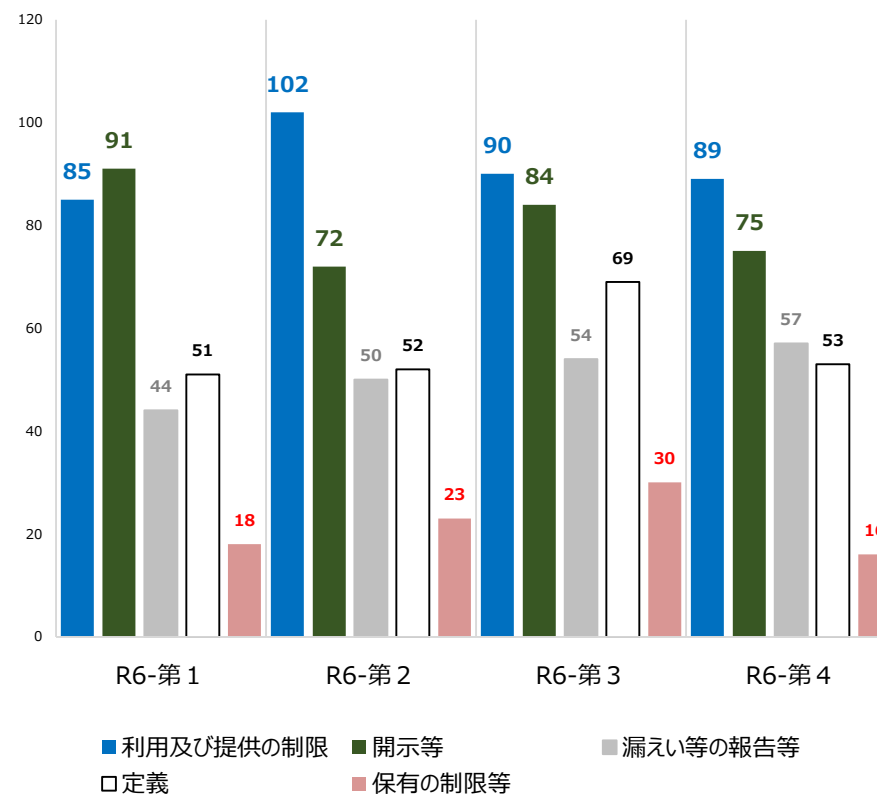


図3-6 質問分類別件数(※)



※マイナンバー苦情あつせん相談窓口に寄せられたもの。

4 マイナンバー苦情あつせん相談窓口

図4-1 相談主体別の受付件数(※)

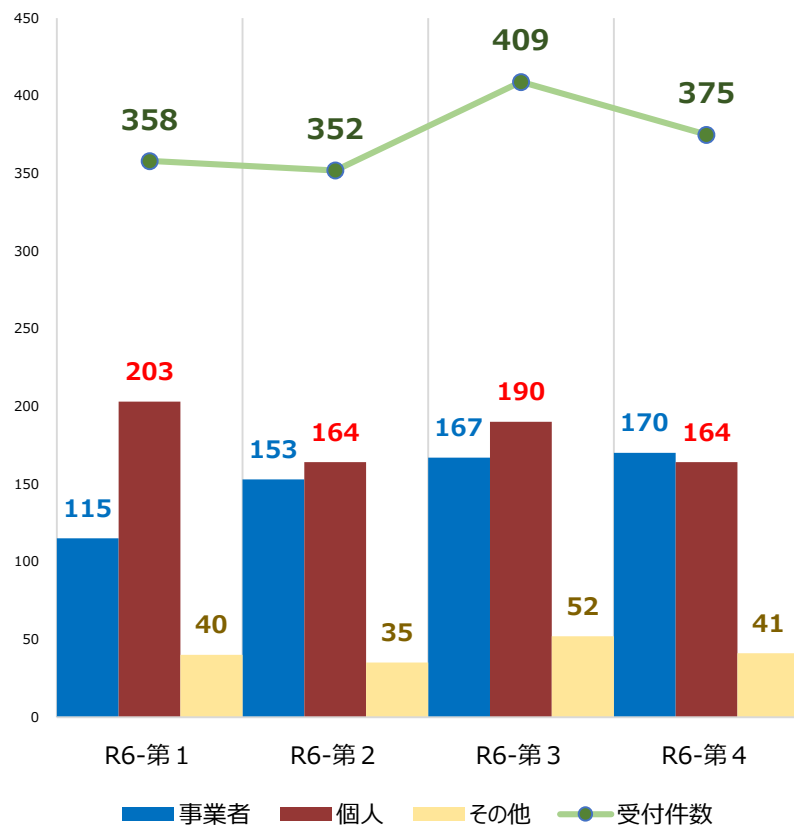
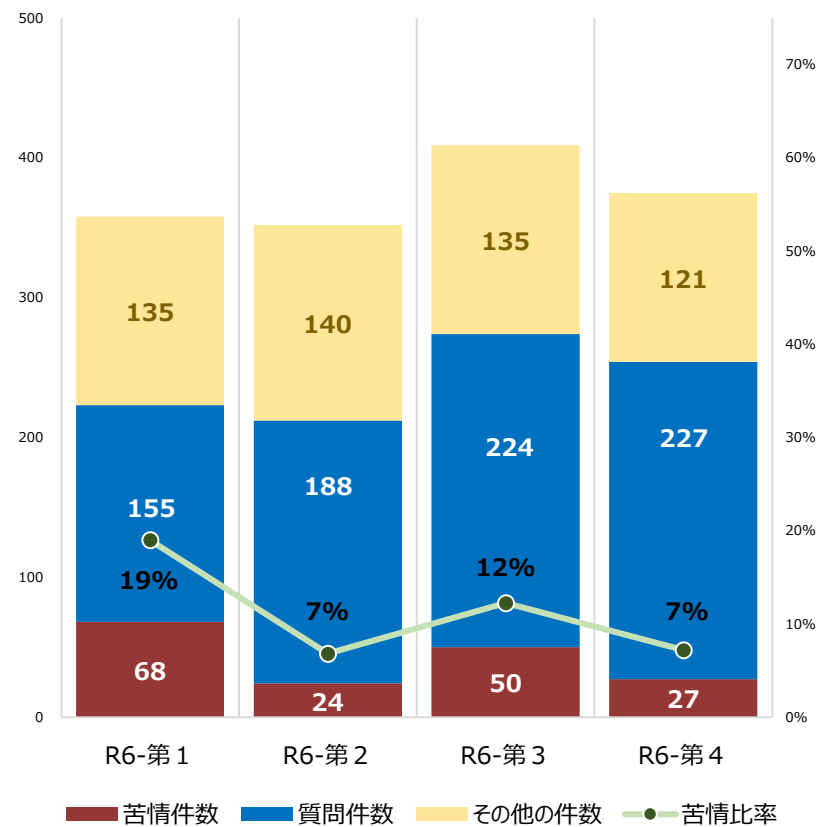


図4-2 分類別の受付件数(※)



※マイナンバー苦情あつせん相談窓口に寄せられたもの。

図4-3 相談主体別の苦情件数(※)

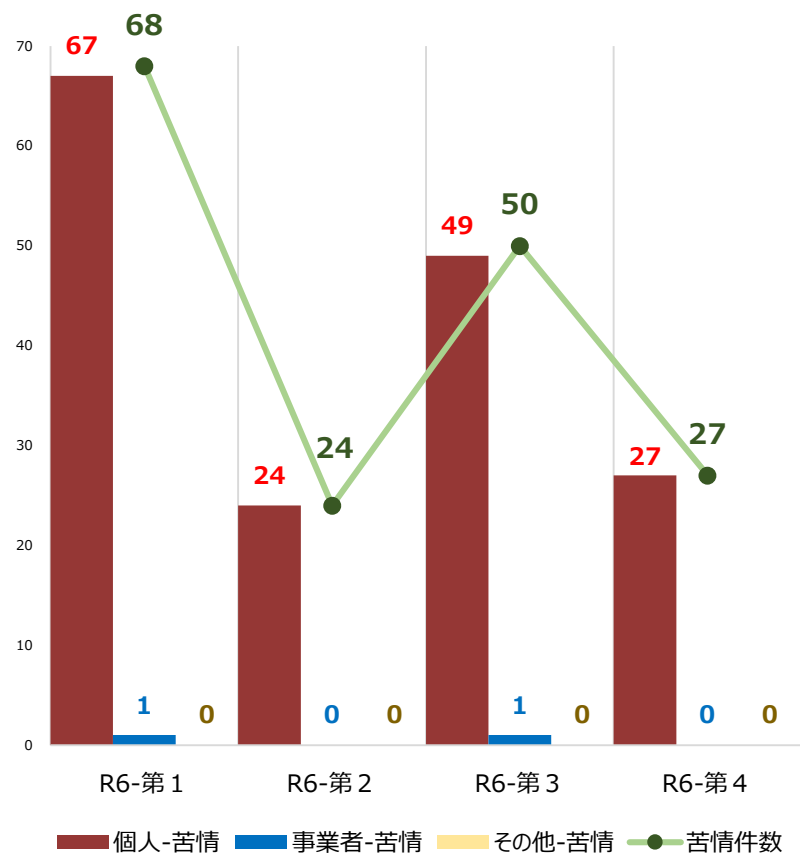
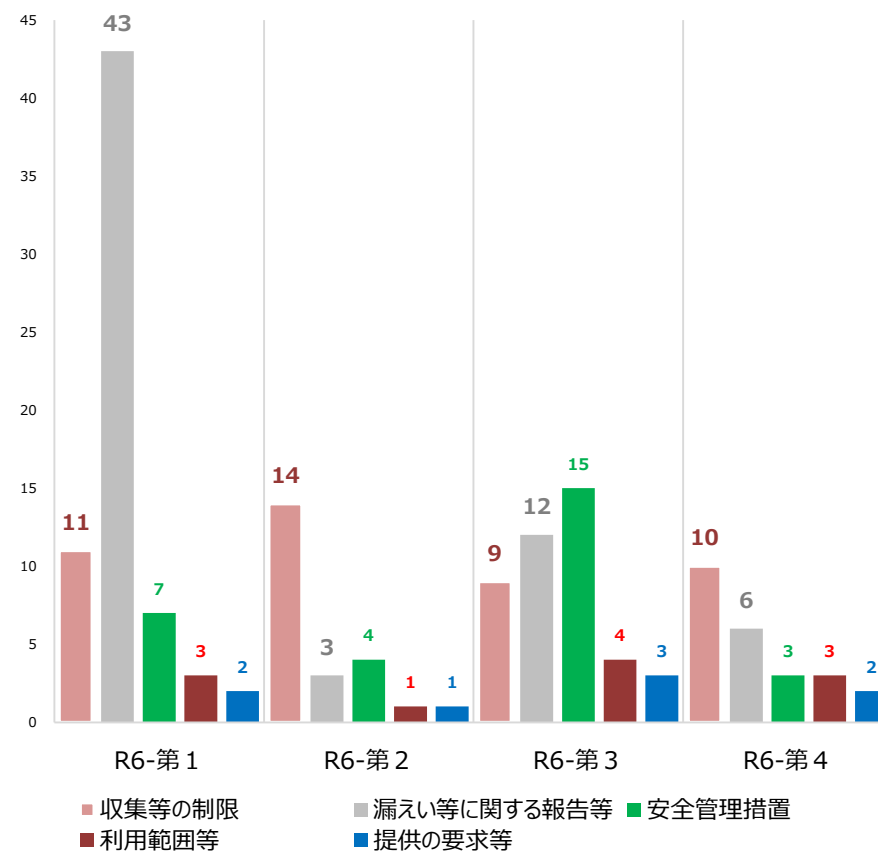


図4-4 苦情分類別件数(※)



※マイナンバー苦情あつせん相談窓口に寄せられたもの。

図4-5 相談主体別の質問件数(※)

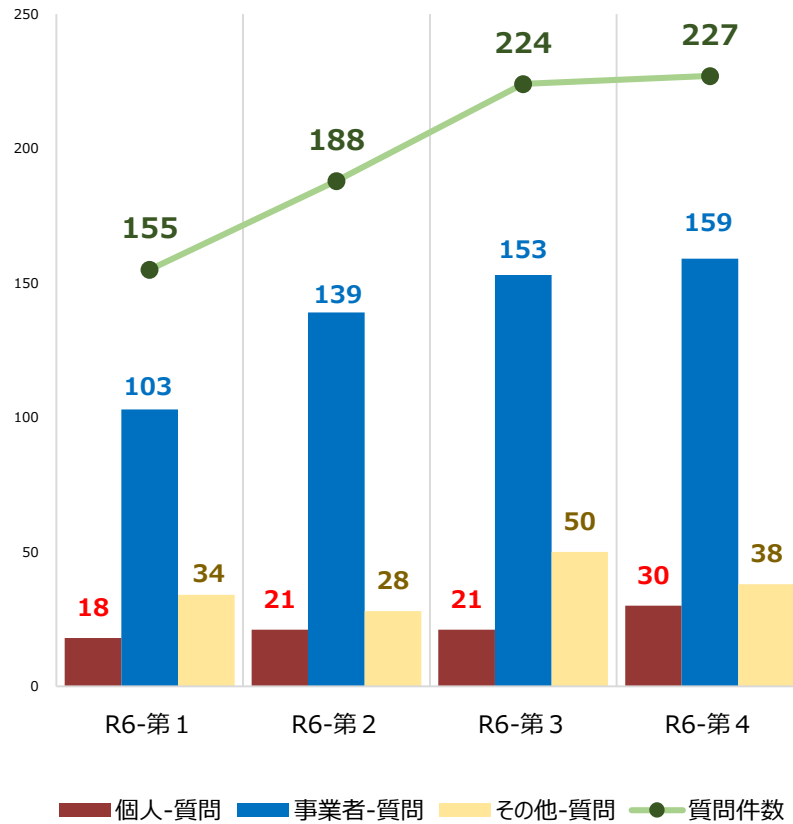
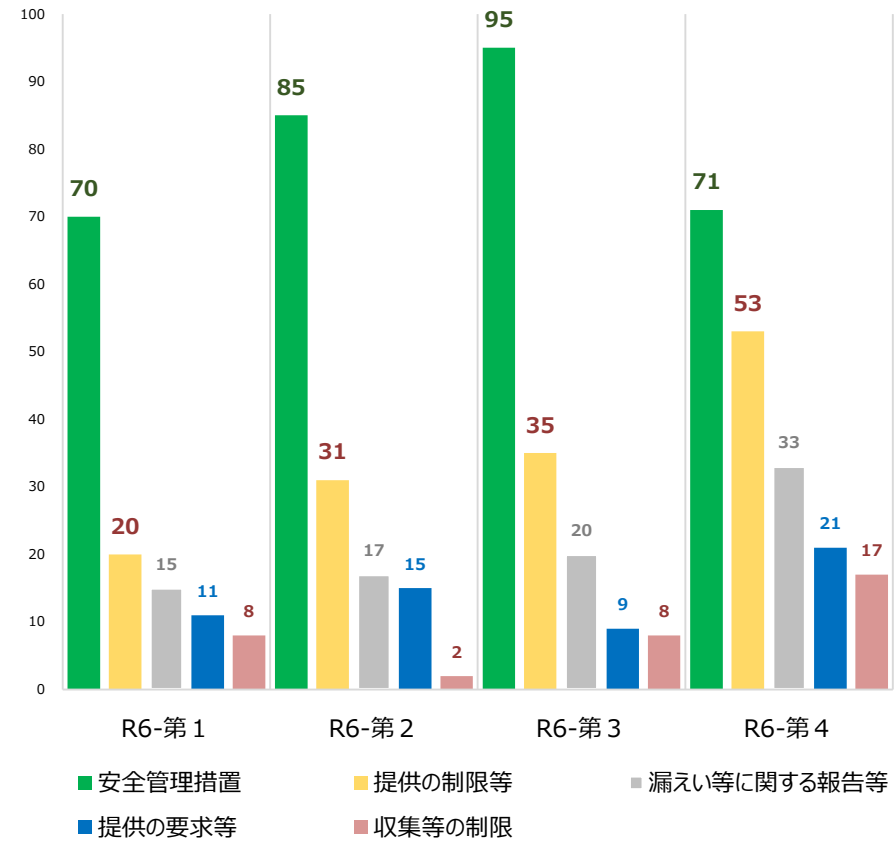


図4-6 質問分類別件数(※)



※マイナンバー苦情あつせん相談窓口に寄せられたもの。

図4－7 苦情あつせん申出受付件数(※)

