

個人情報保護委員会（第331回）議事概要

- 1 日 時：令和7年8月20日（水）13:00～
- 2 場 所：個人情報保護委員会 委員会室
- 3 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、稲垣審議官、
戸梶総務課長、香月参事官、日置参事官、山口参事官、
片岡参事官、澤田参事官

4 議事の概要

- (1) 議題1：令和7年度第1四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（広聴・相談室）から、資料に基づき説明を行った。

清水委員から「第1四半期の広聴・相談室の活動状況についての報告については、原案どおりで結構である。その上で、意見を申し述べる。広聴・相談室では、相談者の質問及び苦情に対する的確な対応ができるよう、様々な努力をしていると認識した。説明にあったとおり、個人情報保護法相談ダイヤル等のホームページの充実に加え、今年度からは、コンタクトセンターの応答率の実績を把握して、一般のコールセンターを参考に、90%というKPIを設定し、応答率向上に取り組んでいると承知している。まずは、第2四半期以降も、是非これらの努力を継続してもらい、アウトカム目標に向けた成果の発揮に結び付けてもらいたい。また、報告内容の分析についても、3か所にグラフがあるが、この掲載にとどまらず、相談傾向の分析に関する記載などの工夫をしてもらいたい」旨の発言があった。

これに対し、片岡参事官から「広聴・相談室における取組については、特に清水委員からの指摘を踏まえて、ブラッシュアップしていきたい。特に、資料1ページ目に列挙している広聴・相談室の基本業務を適切に遺漏なく進めていくためには応答率を引き上げていくことが肝要である。そのためには、基本的な質問については「PPC 質問チャット」に誘導し、典型的な苦情については一定の対応内容を相談員に周知するなど、多角的な取組により引き続き効率的な運営に努めていきたい。また、清水委員から指摘があったとおり、分析力についても引き続き高めて、有効な提言につなげられるような業務を進めていきたい」旨の発言があった。

原案のとおり、決定することとなった。

- (2) 議題2：監視・監督について

※内容について非公表

以上