

日 時：令和 7 年 8 月 20 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、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

○戸梶総務課長 それでは、定刻になりましたので、会議を始めます。

本日は、全員が御出席です。

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いたします。どうぞよろしくお願いいたします。

○手塚委員長 それでは、ただいまから、第331回個人情報保護委員会を開会いたします。  
本日の議題は二つです。

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」、事務局から説明をお願いいたします。

○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 7 年度第 1 四半期における受付状況について、対外公表するものでございます。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の受付状況につきましては、個人の方、事業者や行政機関等が、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しております。そして、今回、四半期報告が、事業者や行政機関等にとって、より個人情報等及び特定個人情報の適正な取扱いの参考となるよう、様式の改定を行っております。

まず、これまで 5、13 及び 18 ページ目のとおり、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どのような苦情が寄せられているかについて、件数を表でのみ記載しておりましたが、今回から、それらが視覚的に伝わるよう、6、14 及び 19 ページ目のとおり、グラフでも記載することといたしました。

つぎに、これまで、相談者と事業者、相談者と行政機関等が当事者間で解決する際の参考となるよう、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多く寄せられた苦情の類型ごとに、典型的な苦情、事業者や行政機関等に対して周知することが相当である苦情内容と、それらに対する助言等内容を記載しておりましたが、今回から、10、11、16、22 及び 23 ページ目のとおり、事業者や行政機関等に対して周知することが相当である質問内容と、それらに対する回答等内容を記載することといたしました。

それでは、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

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「苦情」や「質問」に応じております。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「苦情」が寄せられた場合には、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「苦情」を解決していただくようにしております。

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」のうち相談者と事業者等の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いては、相談者と事業者等の間に立って、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。

2 ページ目には、参考として、4 ページ目以降の構成を可視化した表を記載しております。

3 ページ目を御覧ください。令和7年度第1四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6,403件、苦情件数は2,305件、質問件数は3,621件、その他の件数は477件です。また、一日平均の総受付件数は103件、苦情件数は37件、質問件数は58件、その他の件数は7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。

4 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7年度第1四半期における総受付件数は5,079件、苦情件数は1,865件、質問件数は2,982件、その他の件数は232件です。

5 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」、「開示等」に関する苦情が多く寄せられておりました。

6 ページ目には、参考として主な苦情の類型ごとの件数をグラフで記載しております。

7 ページ目及び8 ページ目には、5 ページ目及び6 ページ目にお示した主な苦情の類型ごとの典型的な苦情内容と、それらに対する助言等内容を記載しております。

9 ページ目を御覧ください。令和7年度第1四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8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の削除を求める苦情の申出、開示等の請求等に応じる手続方法につき回答を求める苦情の申出が寄せられました。

10 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。「漏えい等の報告等」、「第三者提供」、「利用目的」に関する質問が多く寄せられておりました。

また、10 ページ目及び11 ページ目には、クラウドサービスや生成AIに関するものなど、事業者等に対して周知することが相当である質問内容と、それらに対する回答等内容を記

載しております。

12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7年度第1四半期における総受付件数は950件、苦情件数は403件、質問件数は422件、その他の件数は125件です。

13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ておりました。

14ページ目には、参考として主な苦情の類型ごとの件数をグラフで記載しております。

15ページ目には、13ページ目及び14ページ目にお示した主な苦情の類型ごとの典型的な苦情内容と、それらに対する助言等内容を記載しております。

16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。「利用及び提供の制限」、「漏えい等の報告等」に関する質問が多く寄せられておりました。なお、「定義」に関する質問のうち、「死者に関する情報」の開示に関する質問については、比較的、個人情報保護法相談ダイヤルの公的部門に多く寄せられる傾向にあることから、行政機関等に対する周知のために、当該質問内容と、それらに対する回答等内容を記載しております。

17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7年度第1四半期における総受付件数は374件、苦情件数は37件、質問件数は217件、その他の件数は120件です。

18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。「提供の要求等」に関する苦情が多く寄せられておりました。

19ページ目には、参考として主な苦情の類型ごとの件数をグラフで掲載しております。

20ページ目には、18ページ目及び19ページ目にお示した主な苦情の類型ごとの典型的な苦情等内容と、それらに対する助言等内容を記載しております。

21ページ目を御覧ください。令和7年度第1四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0件でした。マイナンバー苦情あっせん相談窓口が苦情あっせんの申出を受け付ける典型的な事案は、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ものです。当期においては、このような苦情を寄せてきた相談者に対してマイナンバー法における収集等の制限の規定を案内した結果、相談者自ら事業者と交渉して解決を図り、苦情あっせんに至らなかったというケースが見られました。

22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」に関する質問が多く寄せられておりました。

22ページ目及び23ページ目には、マイナンバー苦情あっせん相談窓口に多く寄せられる「安全管理措置」に関するものを中心に、事業者等に対して周知することが相当である質問内容と、それらに対する回答等内容を記載しております。

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っせん相談窓口のほかにも、「PPC質問チャット」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、11ページ目に記載しております。

また、本年7月1日には、委員会ホームページのトップページのTOPICSに「PPC質問チャット」の案内を記載するとともに、個人情報保護法相談ダイヤルのページには「PPC質問チャット」のアイコン等を配置するなどして、「PPC質問チャット」の更なる利用件数の増加に向けて取り組んでいるところです。

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、委員会の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、御意見がございましたら、お願いいたします。

どうぞ、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。第1四半期の広聴・相談室の活動状況についての御報告、原案どおりで結構かと思います。

その上で意見を申し述べます。広聴・相談室では、相談者の質問及び苦情に対して的確な対応ができるよう様々な努力をいただいていると認識しました。御説明にありましたように、ホームページ上の個人情報保護法相談ダイヤル等の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まれていると伺っております。まずは第2四半期以降も是非これらの努力を継続していただき、アウトカム目標に向けた成果の発揮に結び付けていただきたいと思います。

また、報告内容の分析につきましても、3か所グラフがございましたけれども、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も工夫していただきたいと思います。

以上です。

○手塚委員長 どうもありがとうございました。

今の御発言に対して事務局側からもお願いします。どうぞ。

○片岡参事官 ありがとうございます。

広聴・相談室における取組については、特に清水委員から頂いたコメントを踏まえてブラッシュアップしていきたいと思っております。特に資料1ページ目に列挙しております、広聴・相談室の基本業務、これらを適切に遺漏なく進めていくためにも、応答率を引き上げていくことが肝要でございます。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、多角的な取組によって引き続き効率的な運営に努めていきたいと思っております。

あと、清水委員から御指摘がありましたとおり、分析力についても引き続き高めて、有効な提言につなげていけるような業務を進めていきたいと考えております。

以上でございます。

○手塚委員長　ありがとうございました。

そのほかはございますでしょうか。よろしいですか。

それでは、特に修正の御意見もないようですので、原案のとおり決定したいと思います。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。事務局においては所要の事務を進めてください。

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。

御異議がないようですので、そのように取り扱いたいと思います。

ありがとうございました。

それでは、次の議題に移ります。次の議題は、監督関係者以外の方は退席願います。

（監督関係者以外退席）

○手塚委員長　議題２「監視・監督について」、事務局から説明をお願いします。

（内容について非公表）

本日の議題は以上です。

それでは、本日の会議は閉会といたします。どうもありがとうございました。