

令和 7 年 8 月 〇 日
個人情報保護委員会

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

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）「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。

（2）「苦情あっせん」対応

…苦情のうち、相談者と事業者等との間で自主的に解決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。

（3）「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。

¹ 相談者から苦情あっせんの申出がなされ、事業者等との間で自主的に解決することができない苦情のうち、①事業者等を特定することができ、②相談者がその当事者であり、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、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。

▽本資料の内容

相談窓口 相談類型	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
	民間部門	公的部門	
苦情	後記2(2)参照	後記3(2)参照	後記4(2)参照
	苦情あつせん 後記2(3)参照		後記4(3)参照
質問	後記2(4)参照	後記3(3)参照	後記4(4)参照

1 総受付件数

- ・ 令和7年度第1四半期の受付件数の総計は 6,403 件となっている。

	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	令和7年度 第1四半期(※)	(参考) 令和6年度 (四半期換算 ²)
総 計	6,476 件	6,663 件	6,437 件	6,403 件	6,449 件
(うち) 苦情件数	2,194 件	2,429 件	2,294 件	2,305 件	2,261 件
質問件数	3,659 件	3,633 件	3,517 件	3,621 件	3,593 件
その他の件数 ³	623 件	601 件	626 件	477 件	595 件

(※) 1日平均: 総計 103 件(うち苦情 37 件、質問 58 件、その他 7 件)。

² 総合的な案内所等における令和6年度中のそれぞれの件数を4で除したものを計上している。

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、マイナンバー法又はマイナンバー制度に関する意見で他機関を紹介したものを含む。

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7年度第1四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 5,079 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 1,865 件、質問件数は 2,982 件となっている。

	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	令和7年度 第1四半期	(参考) 令和6年度 (四半期換算 ⁴)
総 計	5,282 件	5,365 件	5,124 件	5,079 件	5,217 件
(うち) 苦情件数	1,824 件	1,983 件	1,811 件	1,865 件	1,840 件
質問件数	3,115 件	3,031 件	2,952 件	2,982 件	3,043 件
その他の件数 ⁵	343 件	351 件	361 件	232 件	334 件

⁴ 個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)における令和6年度中のそれぞれの件数を4で除したものを計上している。

⁵ 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。

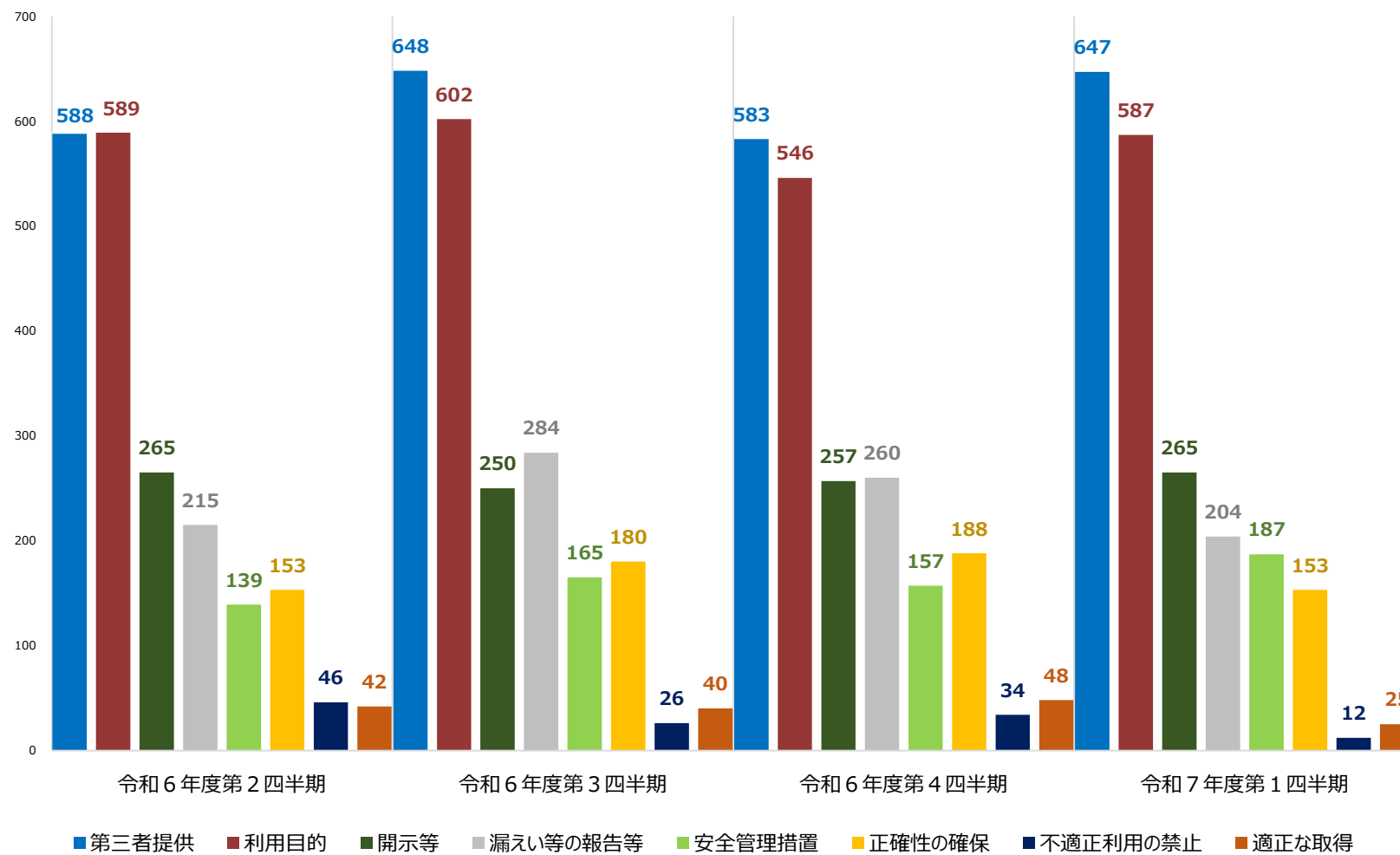
(2) 苦情件数

- ・ 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」、「開示等」に関するものが多い。

	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	令和7年度 第1四半期
総 計	1,824 件	1,983 件	1,811 件	1,865 件
(主な類型 ⁶)				
第三者提供	588 件	648 件	583 件	647 件
利用目的	589 件	602 件	546 件	587 件
開示等	265 件	250 件	257 件	265 件
漏えい等の報告等	215 件	284 件	260 件	204 件
安全管理措置	139 件	165 件	157 件	187 件
正確性の確保	153 件	180 件	188 件	153 件
不適正利用の禁止	46 件	26 件	34 件	12 件
適正な取得	42 件	40 件	48 件	25 件

⁶ 1件の苦情で複数の類型に該当する場合を含む。

(参考計表: 類型別の件数推移)



(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助言等の内容)

類型	苦情内容	助言等内容
第三者提供	本人の同意を得ることなく、事業者が自らの意図に基づき第三者に個人データを提供した。これは「漏えい」に該当するのではないか。	事業者が自らの意図に基づき個人データを第三者に提供することは「漏えい」に該当しないものの、個人データの提供に当たっては、一定の場合を除き、あらかじめ本人の同意を得る必要がある旨を説明。事業者は、本人の同意を得ることなく個人データを提供した根拠を確認するよう、相談者に促した。
利用目的	転職先の事業者において、人事を担当しない部署に所属する従業員にも、履歴書のデータが共有されている。	事業者は、原則として、特定した利用目的の達成に必要な範囲内で個人情報を取り扱うことができる旨を説明。転職先の事業者は、人事を担当しない部署に所属する従業員にも履歴書のデータを共有することが、履歴書の取得に当たり特定した利用目的の達成に必要な範囲内の取扱いであるかを確認するよう、相談者に促した。
開示等	事業者は保有個人データの開示請求をしたが、その一部しか開示されなかった。	事業者は、保有個人データの開示の請求を受けたときは、一定の場合に全部又は一部を開示しないことができること、本人に保有個人データの全部又は一部を開示しない旨の決定を通知する場合には、その理由を併せて説明するよう努めなければならないとされている旨を説明。事業者は、保有個人データの一部を開示しなかった理由を確認するよう、相談者に促した。
漏えい等の報告等	事業者のホームページにおいて、複数人の個人情報が誰でも閲覧できる状態になっている。	事業者は、漏えい等又はそのおそれがある事案(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。
安全管理措置	勤務先の事業者において、個人データを段ボールに詰め、それを廊下に放置している。	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。勤務先の事業者は、当該個人データの管理方法が、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。
正確性の確保	退職した事業者は相談者の個人データの削除を求めたが、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できない」と説明された。	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。

類型	苦情内容	助言等内容
適正な取得	事業者が、あらかじめ相談者本人の同意を得ることなく、病状をはじめとする相談者の要配慮個人情報を医師から取得した。	事業者は、一定の場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報を取得してはならない旨を説明。事業者に、本人の同意を得ることなく要配慮個人情報を取得した根拠を確認するよう、相談者に促した。

(3) 苦情あっせん申出受付状況

- 令和7年度第1四半期の苦情件数 1,865 件のうち、苦情あっせんの申出受付件数は8件。主な内容は以下のとおり。

申出内容	対応内容
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顔写真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。	・委員会から当該事業者に対応を促した。 ・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」との報告を受けたため、委員会においてその事実を確認し、その旨を相談者に伝えた。
事業者に対して、当該事業者が定めているはずである「保有個人データの開示の請求に際して提出すべき書面の様式」の送付を求めたものの、当該事業者が対応してくれない。	・委員会から当該事業者に対応を促した。 ・当該事業者から、「申出者に『保有個人データの開示の請求に際して提出すべき書面の様式』を送付した」との報告を受けた。

(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、「漏えい等の報告等」、「第三者提供」、「利用目的」に関するものが多い。

	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	令和7年度 第1四半期
総 計	3,115 件	3,031 件	2,952 件	2,982 件
(主な類型 ⁷)				
漏えい等の報告等	707 件	669 件	666 件	894 件
第三者提供	971 件	980 件	967 件	854 件
利用目的	503 件	542 件	491 件	475 件
定義	559 件	530 件	494 件	473 件
安全管理措置	222 件	231 件	207 件	239 件

(個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)に寄せられた特筆すべき質問と回答等の内容)

類型	質問内容	回答等内容
漏えい等の 報告等	相談者(事業者)が利用しているクラウドサービスを提供する事業者(以下「クラウドサービス提供事業者」という。)において、不正アクセスによる個人データの漏えい等が発生した。委員会への漏えい等報告等を行う必要がある者について確認したい。	クラウドサービス提供事業者が個人データを取り扱わないこととなっている場合には、クラウドサービスを利用する事業者が漏えい等報告等を行う義務を負うが、自らが負う当該義務に基づく漏えい等報告等をクラウドサービス提供事業者に代行させることができること、他方で、クラウドサービス提供事業者が個人データを取り扱うこととなっており、クラウドサービスを利用する事業者(委託元)からクラウドサービス提供事業者(委託先)に個人データの取扱いを委託している場合には、原則として、委託元と委託先双方に漏えい等報告等を行う義務がある旨を説明。

⁷ 1件の質問で複数の類型に該当する場合を含む。

類型	質問内容	回答等内容
第三者提供	事業者において、個人データを生成 AI サービスに入力して、顧客ごとの資料を作成する場合、あらかじめ顧客本人の同意を得ることが必要か。	生成 AI サービスに入力された個人データが機械学習に利用される場合等には、当該生成 AI サービスへの個人データの inputs は、当該個人データの第三者提供に該当する可能性があることから、あらかじめ顧客本人の同意を取得することが対応として考えられる旨を説明。
安全管理措置	相談者(事業者)は、個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護の制度を有している外国に該当する国(EU 又は英国)にある第三者が提供するクラウドサービスを用いて個人データを取り扱う。なお、当該第三者は、当該相談者(事業者)の個人データを取り扱わない。このような場合においても、当該国の個人情報の保護に関する制度等を把握した上で、安全管理措置を講ずる必要があるか。	事業者は、個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護の制度を有している外国に該当するかどうかは問わず、外国にある第三者が提供するクラウドサービスを利用し、当該クラウドサービスの提供事業者が個人データを取り扱わないこととなっている場合には、自ら果たすべき安全管理措置の一環として当該外国の個人情報の保護に関する制度等を把握した上で、適切な安全管理措置を講ずる必要があるとともに、かかる場合には、保有個人データの安全管理のために講じた措置の内容を本人の知り得る状態に置く必要がある旨を説明。
個人関連情報	相談者(事業者)が個人関連情報を外部事業者に提供する場合にも、個人データの場合と同様に「委託」と整理して、あらかじめ本人の同意を得ることを不要とすることができるのか。	提供先の第三者が個人関連情報を個人データとして取得することが想定される場合には、一定の場合を除き、あらかじめ、提供先の第三者が本人の同意を得る、又は相談者(事業者)が同意の取得を代行する必要がある旨を説明。

(参考) PPC 質問チャット(※)の利用件数

	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	令和7年度 第1四半期
利用件数	2,890 件	2,954 件	2,983 件	3,263 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。

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7年度第1四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 950 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 403 件、質問件数は 422 件となっている。

	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	令和7年度 第1四半期	(参考) 令和6年度 (四半期換算 ⁸)
総 計	842 件	889 件	938 件	950 件	858 件
(うち) 苦情件数	346 件	396 件	456 件	403 件	379 件
質問件数	356 件	378 件	338 件	422 件	351 件
その他の件数 ⁹	140 件	115 件	144 件	125 件	128 件

⁸ 個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)における令和6年度中のそれぞれの件数を4で除したものを計上している。

⁹ 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。

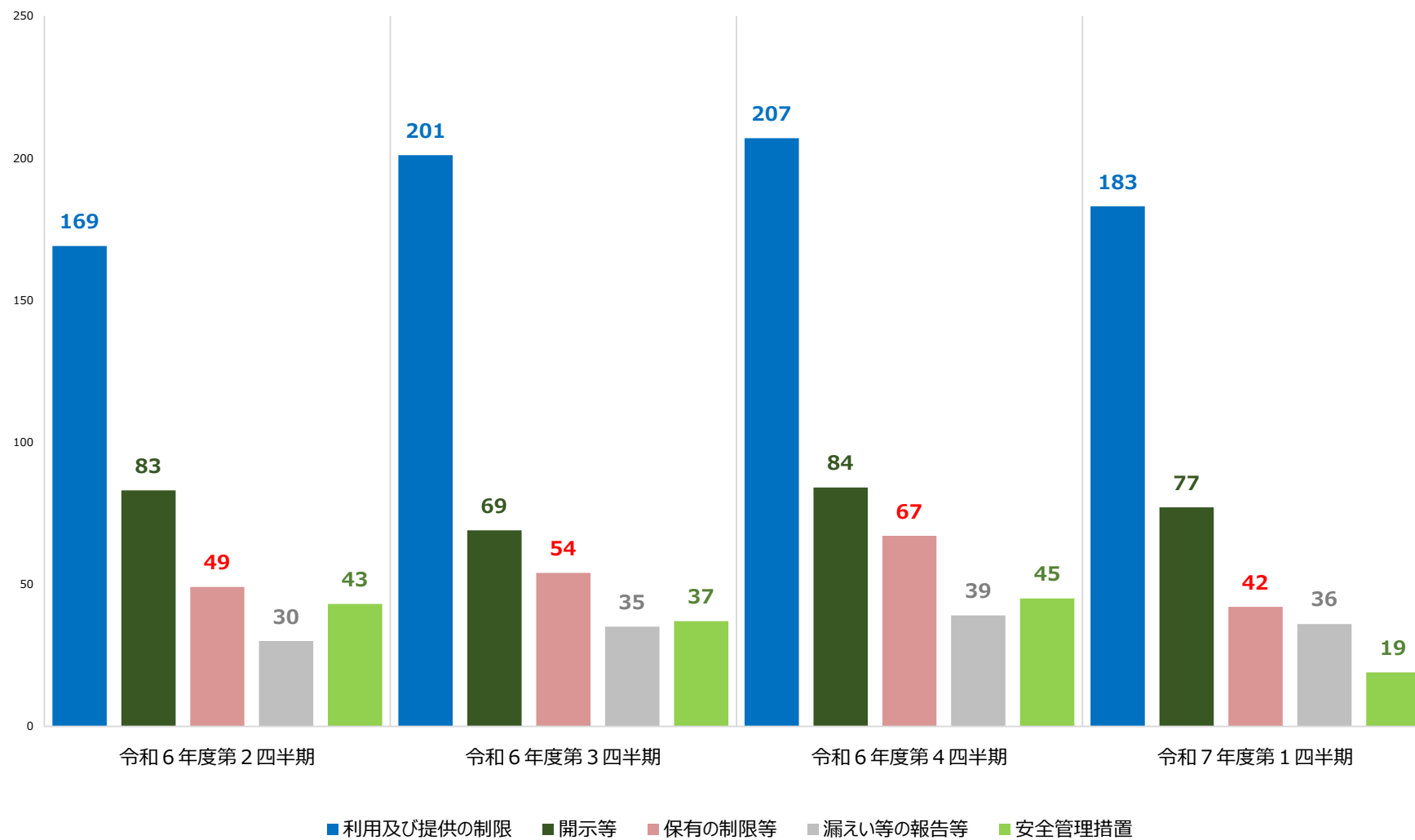
(2) 苦情件数

- ・ 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2四半期	令和6年度 第3四半期	令和6年度 第4四半期	令和7年度 第1四半期
総 計	346 件	396 件	456 件	403 件
(主な類型 ¹⁰)				
利用及び提供の制限	169 件	201 件	207 件	183 件
開示等	83 件	69 件	84 件	77 件
保有の制限等	49 件	54 件	67 件	42 件
漏えい等の報告等	30 件	35 件	39 件	36 件
安全管理措置	43 件	37 件	45 件	19 件

¹⁰ 1件の苦情で複数の類型に該当する場合を含む。

(参考計表: 類型別の件数推移)



(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助言等の内容)

類型	苦情内容	助言等内容
利用及び提供の制限	相談者は、卒業した公立小学校の同窓会を開催しようと考え、当該公立小学校に対して、卒業当時のクラス名簿の提供を求めたものの、当該公立小学校に応じてもらえない。	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、法第 69 条第2項各号が定めるときに該当する場合には、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できることを説明。
開示等	地方公共団体が発出した保有個人情報の開示決定通知書において、不開示部分があり納得できない。	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。
保有の制限等	市役所での申請手続において、必要ないと思われる電話番号までもも提供するよう求められている。	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、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。当該市役所の個人情報保護の担当部署に、電話番号の利用目的を確認するよう、相談者に促した。
漏えい等の報告等	市役所から、相談者の保有個人情報を紛失したとの連絡があったが、どういことか。	行政機関の長等は、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)に規定する漏えい等事態が生じた場合には、本人への通知が法的義務である旨を説明。
安全管理措置	市役所の職員は、相談者が自宅を留守にしているときに、郵便受けに書類を置いて帰った。しかし、当該書類が入っている封筒には封がされていないかった。	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、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、当該市役所の職員の対応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。

(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」、「漏えい等の報告等」に関するものが多い。

	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	令和7年度 第1四半期
総 計	356 件	378 件	338 件	422 件
(主な類型 ¹¹)				
利用及び提供の制限	102 件	90 件	89 件	110 件
漏えい等の報告等	50 件	54 件	57 件	94 件
開示等	72 件	84 件	75 件	85 件
定義	52 件	69 件	53 件	62 件
保有の制限等	23 件	30 件	16 件	24 件

(個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)に寄せられた特筆すべき質問と回答等の内容)

類型	質問内容	回答等内容
定義	遺族等から死者に関する情報の開示請求を受けている。死者に関する情報を当該遺族等に開示して問題ないか。	死者に関する情報について、当該情報が同時に遺族等の生存する個人に関する情報であり、当該生存する個人を識別することができる場合に限り、当該生存する個人にとって「個人情報」に該当すること、そして、当該情報が当該生存する個人の自己を本人とする「保有個人情報」に該当する場合には、当該生存する個人による保有個人情報の開示請求の対象となる旨説明。

¹¹ 1件の質問で複数の類型に該当する場合を含む。

4 マイナンバー苦情あっせん相談窓口

(1) 受付件数

- ・ 令和7年度第1四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 374 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 37 件、質問件数は 217 件、その他の件数は 120 件となっている。

	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	令和7年度 第1四半期	(参考) 令和6年度 (四半期換算 ¹²⁾)
総 計	352 件	409 件	375 件	374 件	374 件
(うち) 苦情件数	24 件	50 件	27 件	37 件	42 件
質問件数	188 件	224 件	227 件	217 件	199 件
その他の件数 ¹³	140 件	135 件	121 件	120 件	133 件

¹² マイナンバー苦情あっせん相談窓口における令和6年度中のそれぞれの件数を4で除したものを計上している。

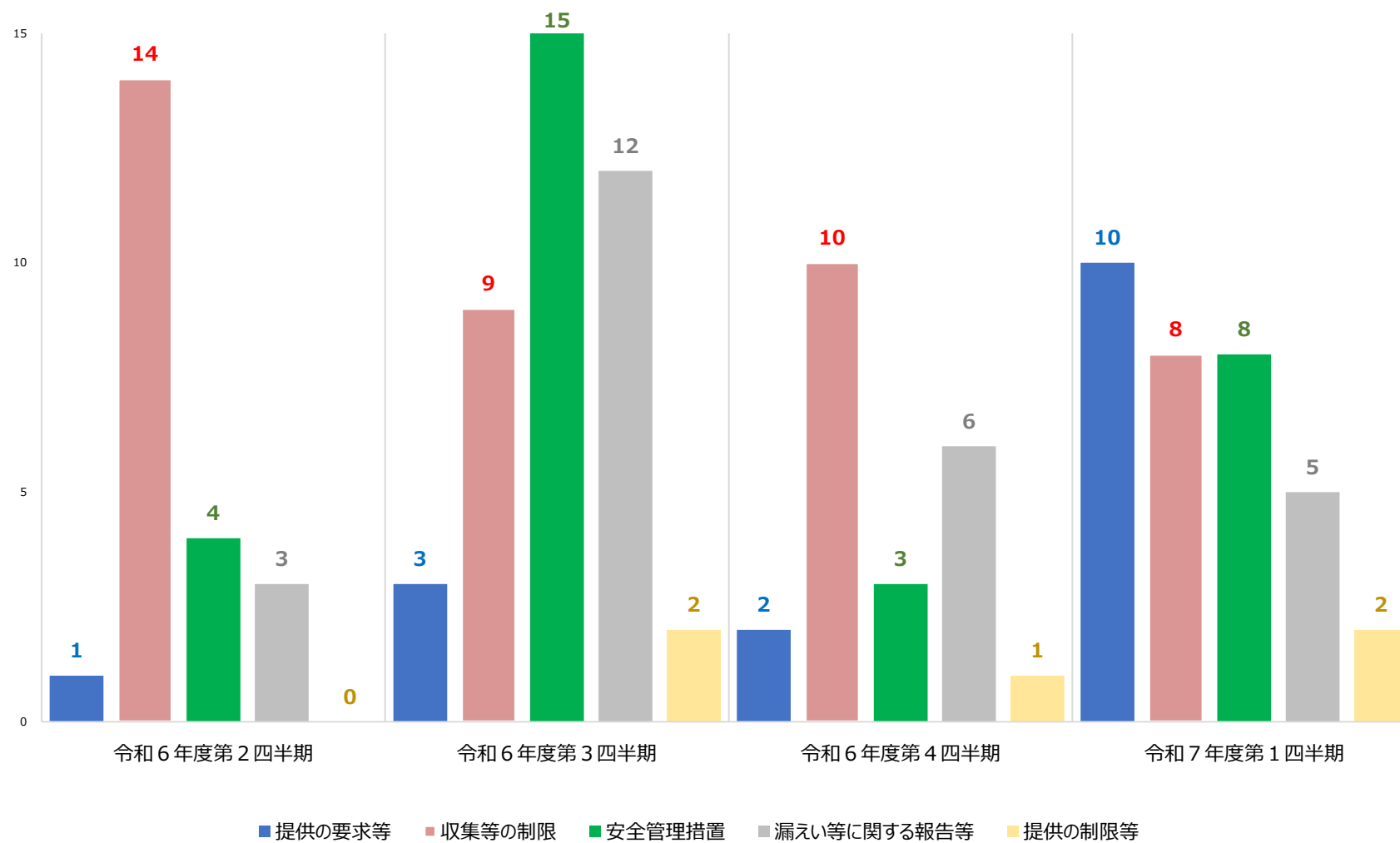
¹³ マイナンバー法又はマイナンバー制度に関する意見で他機関(デジタル庁マイナンバー総合フリーダイヤル等)を紹介したものを含む。

(2) 苦情件数

- ・ マイナンバー苦情あつ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、「提供の要求等」に関するものが多い。

	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	令和7年度 第1四半期
総 計	24 件	50 件	27 件	37 件
(主な類型)				
提供の要求等	1 件	3 件	2 件	10 件
収集等の制限	14 件	9 件	10 件	8 件
安全管理措置	4 件	15 件	3 件	8 件
漏えい等に関する報告等	3 件	12 件	6 件	5 件
提供の制限等	0 件	2 件	1 件	2 件

(参考計表: 類型別の件数推移)



(マイナンバー苦情あつせん相談窓口寄せられた苦情と助言等の内容)

類型	苦情内容	助言等内容
提供の要求等	アルバイトの応募先の事業者から、応募の時点で、氏名のほか個人番号の提供を求められた。	例えば、確実に雇用されることが予想される場合(正式な内定通知がなされ、入社に関する誓約書を提出した場合等)には、その時点で、事業者は個人番号の提供を求めることができると解される旨を説明。
収集等の制限	不用品買取りの際に、本人確認として事業者へマイナンバーカードを提示したところ、当該事業者が、個人番号が記載されているマイナンバーカードの両面の画像を撮影した。	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。事業者に、個人番号が記載されているマイナンバーカードの裏面の画像の消去を求めるよう、相談者に促した。
安全管理措置	勤務先の事業者においては、個人番号を記載した書類を従業員の机上に放置している。	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、必要かつ適切な安全管理措置を講じなければならない旨を説明。勤務先の事業者に、当該書類の管理方法が、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。
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類を提出したところ、勤務先の事業者の従業員が当該書類を紛失してしまったようだ。	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等が法的義務であり、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。
提供の制限等	勤務先の事業者は、誤って、自らの控えとなる書類を相談者に送付してしまったようだ。そして、当該書類には、相談者本人の個人番号が記載されている。	何人も、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、特定個人情報を提供してはならないとされている旨を説明。事業者に、相談者本人の個人番号が記載された事業者の控えの書類を相談者に送付したことが、マイナンバー法第 19 条各号のいずれに該当するのか確認するよう、相談者に促した。

(3) 苦情あっせん申出受付状況

- ・ 令和7年度第1四半期の苦情件数 37 件のうち、苦情あっせんの申出を受け付けた事案はなかった。

(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」に関するものが多い。

	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	令和7年度 第1四半期
総 計	188 件	224 件	227 件	217 件
(主な類型 ¹⁴)				
安全管理措置	85 件	95 件	71 件	65 件
収集等の制限	2 件	8 件	17 件	31 件
提供の制限等	31 件	35 件	53 件	30 件
漏えい等に関する報告等	17 件	20 件	33 件	30 件
その他	6 件	27 件	11 件	26 件

(マイナンバー苦情あつせん相談窓口に寄せられた特筆すべき質問と回答等の内容)

類型	質問内容	回答等内容
安全管理措置	相談者(事業者)は、個人番号関係事務の全部を委託しているが、委託した個人番号関係事務で取り扱う特定個人情報の安全管理措置が適切に講じられるよう、相談者(事業者)として対応を行う必要はないか。	個人番号利用事務等実施者は、個人番号の漏えい等の防止その他の個人番号の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない、個人番号関係事務又は個人番号利用事務の全部又は一部を委託する者は、委託した個人番号関係事務又は個人番号利用事務で取り扱う特定個人情報の安全管理措置が適切に講じられるよう、委託先に対する必要かつ適切な監督を行わなければならないこと、そして、そのための取扱規程等を策定することが対応として考えられる旨を説明。

¹⁴ 1件の質問で複数の類型に該当する場合を含む。

類型	質問内容	回答等内容
安全管理措置	特定個人情報の利用状況等の記録について、保存期間に定めはあるか。	特定個人情報の利用状況等に関する記録の保存期間は、取り扱う情報の種類、量、取り扱う職員の数、点検・監査の頻度等を総合的に勘案し、適切に定めることが重要である旨を説明。
収集等の制限	サービスを利用するために身元確認資料をウェブに登録するときには、個人番号が記載されているマイナンバーカードの裏面のコピーを登録しないよう周知しているものの、当該サービスの利用者が誤って登録してしまうことがある。このように誤って登録されたマイナンバーカードの裏面のコピーを保管し続けることはできるのか。	個人番号は、マイナンバー法で限定的に明記された事務を処理するために収集又は保管されるものであるから、それらの事務を行う必要がある場合に限り特定個人情報を保管し続けることができる旨を説明。意図せず保管することになった個人番号については、できるだけ速やかに廃棄又は削除するよう、相談者(事業者)に促した。
	個人番号利用事務等実施者は、マイナンバー法上の本人確認の措置を実施する際に提示を受けたマイナンバーカードをコピーして、保管することができるのか。また、その期間に定めはあるのか。	マイナンバー法上の本人確認の措置を実施するに当たり、マイナンバーカード等の本人確認書類のコピーを保管する法令上の義務はないものの、本人確認の記録を残すためにコピーを保管することができ、コピーを保管する場合には安全管理措置を適切に講ずる必要があること、必要な手続を行った後に本人確認書類が不要となった段階で、速やかに廃棄することが望ましい旨を説明。
提供の制限等	従業員の出向・転籍・再就職等に対応するため、グループ企業間において、従業員に関する個人データを共同利用している。従業員に関する特定個人情報についても、従業員に関する個人データと同様に、共同利用する旨等をあらかじめ従業員本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くことで、グループ企業間で共同利用することができるか。	特定個人情報の提供については、法第 27 条第5項第3号の規定が除外されていることから、従業員の出向・転籍・再就職等に伴い、従業員に関する特定個人情報をグループ企業間で共同利用することはできない旨を説明。なお、従業員の出向・転籍・退職等があった場合において、具体的な提供先を明らかにし、当該従業員から同意を得たときは、出向・転籍・退職等前の使用者等から出向・転籍・再就職等先の使用者等に対して、その個人番号関係事務を処理するために必要な限度で、当該従業員の個人番号を含む特定個人情報を提供することができる旨を説明。

以 上