

日 時：令和 7 年 12 月 10 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、全委員が御出席です。

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344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す。

議題 1「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）

○手塚委員長 議題 2「令和 7 年度第 2 四半期における監視・監督の状況について」、事務局から説明をお願いいたします。

○事務局 御説明いたします。

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 7 年度第 2 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、昨年度から公表しているものであり、今年度は 2 回目の公表となります。

まず、資料 2－1 を御覧ください。令和 7 年度第 2 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。

まず 1 ページ目、「Ⅰ 公表事案」でございますが、令和 7 年度第 2 四半期においては、株式会社中央ビジネスサービスに対して、勧告及び報告徴収を行った事案がございました。

つづいて、2 ページ目以降に公表事案以外の監視・監督権限の行使の状況について記載しております。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136件あり、そのうち民間事業者は、105件を占めています。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を原因として、VPN機器のぜい弱性やECサイトを構築するためのアプリケーション等のぜい弱性が公開され、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。

また、攻撃種類としては、ブルートフォース攻撃やECサイトへのクロスサイトスクリプティング攻撃などが見受けられており、ランサムウェア攻撃も、件数としては22件と多くなっております。

不正アクセス以外の漏えい等事案では、従業者が、私的な目的で私物PCから個人データをダウンロードした事案や本人の同意を得ていない個人データの第三者提供違反といった事案についても指導を行っております。

つづいて、3ページ目から16ページ目にかけて、指導を行った具体的な事案を記載しております。また、17ページ目、18ページ目には、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、19ページ目から、行政機関等への指導・助言の件数等を記載しており、今期の指導・助言の件数は、31件になります。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。そして、19ページ目から21ページ目にかけて、事案の概要を記載しており、22ページ目に内容別・組織区分別・人数別の件数を記載しております。

23ページ目になりますが、個人情報保護法に基づく報告徴収、立入検査等の件数は、計2件でございました。

24ページ目からは、マイナンバー法に基づく権限行使について記載しております。指導・助言の件数は、7件でございました。24ページ目、25ページ目にかけて事案の概要を記載しております。

つづいて、26ページ目になりますが、マイナンバー法に基づく報告徴収、立入検査等は0件でございました。

27ページ目は、過去に公表した事案について、当委員会の指導・助言等の後の改善策の実施状況の概要について、第1四半期から掲載しておりますけれども、第2四半期については、該当するものではありませんでした。

つづいて、資料2-2を御覧ください。令和7年度第2四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、漏えい等報告の処理件数は、個人情報4,533件、特定個人情報102件となっています。

2ページ目ですが、個人情報4,533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、不正アクセス等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います。

つづいて3ページ目ですが、特定個人情報102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も多く見受けられております。

4ページ目以降ですが、個人情報・特定個人情報の処理件数の内訳、詳細を記述しております。

本件につきましては、本日の委員会で決定いただければ、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す。

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。

報告ありがとうございます。公表資料につきまして、修正意見はございません。

9月に第1四半期の案を議論した際に、各権限行使案件の列举が若干見にくいと、利用者にとって関心の高い項目を目立たせるなどしてより見やすくしていただきたいと申し上げましたけれども、今回、不正アクセスを原因とする漏えい等事案の項目を細分化するとともに、攻撃手法が判明している事案についてはそれに下線を付すなど、改善を図っていただいたと思います。これで、かなり利用者にとっては見やすく、かつ、関心のある項目を見つけやすくなったのではないかと感じるところであります。

今後とも、利用者からのフィードバックなども踏まえて、内容の充実に努めていただきたいと思います。よろしくお願いします。

○手塚委員長 ほかにございますでしょうか。よろしいですか。

特に修正の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。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進捗を進めてください。

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、そのように取り扱うことといたします。

それでは、次の議題に移ります。

議題3「令和7年度第2四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7年度第2四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、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、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の傾向に関する記載を行うとともに、読み手にとって分かりやすい報告とするための工夫を4点行いました。

1点目は、基本的な個人情報保護法に関する質問がP P C質問チャットに寄せられるようにすることで、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が、個別具体的な対応が求められる苦情の対応に注力することができる状況を作る必要があることから、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に占める苦情件数の割合（苦情比率）を成果指標としております。そのため、四半期ごとにその達成状況を確認することができるよう、3ページ目のとおり、当該数値を新たに記載することにいたしました。

2点目は、5、13及び19ページ目の1ポツ目について、これまでは、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多く寄せられた苦情の類型のみを列挙していましたが、それらが具体的にどのようなものであるのかがイメージしやすいよう、それぞれの苦情の類型に続いて、括弧書きで、概略を記載することにいたしました。

3点目は、これまでは、6、14及び20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寄せられた苦情の類型別の件数の推移をグラフで記載していましたが、5、13及び19ページ目の2ポツ目のとおり、それらから把握できる内容を文章で記載することにいたしました。

4点目は、新たな試みとして、個人情報保護法相談ダイヤルの民間部門に寄せられた相談内容のキーワードに着目した分析を行いましたので、その結果を25及び26ページ目に記載いたしました。

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、それら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。

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2四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つせん相談窓口の総受付件数は6,173件、苦情件数は2,427件、質問件数は3,178件、その他の件数は568件です。また、一日平均の総受付件数は99件、苦情件数は39件、質問件数は51件、その他の件数は9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。苦情比率は、前期に比べて、やや増加いたしました。

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2四半期における総受付件数は4,960件、苦情件数は2,035件、質問件数は2,629件、その他の件数は296件です。

5 ページ目には、苦情の類型ごとの件数を記載しております。「利用目的」に関する苦情、具体的には、事業者が個人情報を違法に利用しているのではないかとという苦情等、「第三者提供」に関する苦情、具体的には、事業者が個人データを違法に第三者へ提供しているのではないかとという苦情等、「開示等」に関する苦情、具体的には、事業者に保有個人データの開示、訂正等又は利用停止等を求めたものの、その後の対応状況や結果に納得ができないという苦情等が多く寄せられました。

なお、苦情の類型別の件数の推移ですが、6 ページ目に記載しているグラフでもお示ししているとおり、「第三者提供」及び「利用目的」に関する苦情が多いという傾向に変化はないものの、「開示等」に関する苦情が前期比で約100件増加いたしました。

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苦情の類型ごとの苦情内容と、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2四半期における個人情報保護法相談ダイヤルでの苦情あつせん申出受付件数は2件です。具体的には、保有個人データの利用停止等の請求に係る結果の通知を求める苦情の申出が寄せられました。

10 ページ目には、質問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」、「利用目的」に関する質問が多く寄せられました。また、10 ページ目及び11 ページ目には、個人データの取扱いの委託や個人情報を用いた分析業務に関するものなど、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2四半期における総受付件数は810件、苦情件数は364件、質問件数は320件、その他の件数は126件です。

13 ページ目には、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」に関する苦情、具体的には、行政機関等が保有個人情報を違法に利用し又は外部に提供しているのではないかとという苦情等、「開示等」に関する苦情、具体的には、行政機関等に保有個人情報の開示、訂正又は利用停止を求める方法が分からない、行政機関等にそれらを求めたものの、その後の対応状況や結果に納得ができないという苦情等が多く寄せられました。

なお、苦情の類型別の件数の推移ですが、14 ページ目に記載しているグラフでもお示

ししているとおり、「利用及び提供の制限」に関する苦情が最も多く、次いで「開示等」に関する苦情が多いという傾向に変化はないものの、令和6年度第4四半期以降、これらに関する苦情が減少傾向にあることに伴い、全体の苦情件数は減少傾向にあります。

15ページ目には、13ページ目及び14ページ目にお示した苦情の類型ごとの苦情内容と、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、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」、「開示等」に関する質問が多く寄せられました。

17ページ目には、いわゆる公立病院や民生委員に関するもの、保有個人情報の開示請求の手續に関するものなど、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しております。

18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2四半期における総受付件数は403件、苦情件数は28件、質問件数は229件、その他の件数は146件です。

19ページ目には、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、具体的には、事業者等が特定個人情報を違法に収集し、又は保管しているのではないかという苦情等が多く寄せられました。

なお、苦情の類型別の件数の推移ですが、20ページ目に記載しているグラフでもお示ししているとおり、「収集等の制限」に関する苦情については継続的に寄せられているものの、その他の種類の苦情については、四半期ごとで増減に変化が見られます。

21ページ目には、19ページ目及び20ページ目にお示した苦情の類型ごとの苦情内容と、それらに対する助言等内容を記載しております。

22ページ目を御覧ください。令和7年度第2四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。

23ページ目には、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ました。

24ページ目には、事業者等に対して周知することが相当であるクラウドサービスやマイナンバー法上の本人確認の措置に関する質問内容と、それらに対する回答等内容を記載しております。

そして、25ページ目及び26ページ目において、今回は、デジタル社会の進展やAIの急速な普及を始めとした技術革新に関する動向を把握するために「AI」、また、いわゆる3年ごと見直しの論点の一つである「こども」というキーワードを含む相談が、令和7年度第2四半期において、個人情報保護法相談ダイヤルの民間部門にどのくらい寄せられたのか、また、具体的にどのような内容であったのかを分析して記載しております。

まず、25ページ目ですが、「AI」に関する相談については55件寄せられ、「AI」というキーワードに加えて「委託」や「クラウド」というキーワードも含む相談が多い傾向にありました。

つぎに、26ページ目ですが、「こども」に関する相談については80件寄せられ、「こども」というキーワードに加えて「写真」や「名簿」というキーワードも含む相談が多い傾向にありました。

最後に、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、「P P C 質問チャット」を設けて、個人情報保護法に関する基本的な質問に応じているところです。「P P C 質問チャット」の利用件数については、11ページ目に記載しております。前期に引き続き、利用件数は、3,000件を上回りました。「P P C 質問チャット」の利便性を高めるために、引き続き、あらかじめシステムに登録しておくべき想定問答の更新作業等を行ってまいります。

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す。

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。

清水委員。

○清水委員 御報告ありがとうございます。

公表資料につきましては、修正意見はございません。

第2四半期の報告案につきまして、御説明がありましたように様々な点で改善、あるいは工夫をさせていただいたものと思っております。その結果、利用者にとっての情報提供機能が向上するとともに、「苦情比率」及び「P P C 質問チャットの利用件数」など、我々の掲げる目標に対する進捗を明示することができたとも考えます。

そこで1点質問をしたいと思いますが、苦情、質問、トピックという様々な項目におきまして個々のケースの概略が示されていますけれども、どのような基準でこれらのケースを抽出されていますでしょうか。簡単に御説明いただけますでしょうか。

○片岡参事官 公表資料の改善について評価いただきましてありがとうございます。

御質問いただきました、公表資料に挙げている苦情、質問の選択の考え方でございますけれども、苦情については、数多く寄せられている典型的なものか、あるいは、直近において注目され、話題になっているような特徴的なものを中心に掲載しています。このうち、典型的なものについては、苦情の相手方は変わるものの、每期、同様の内容が掲載されることとなりますけれども、こういった苦情が繰り返し、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に寄せられているという現状が伝わるようになりますので、典型的な苦情を掲載することには意義があるかと考えております。

つぎに、質問についてでございますが、これは数の多さ少なさに着目するというよりも、事業者などに周知すべきような特筆すべきものを中心に掲載しております。

また、事案がある程度蓄積するとともに、個人の権利利益の保護という観点から周知す

べき内容、あるいは明確にすべき内容がまとまりましたら、これを、監視・監督権限を行使する部署等から注意喚起という形で発信するといった対応もっております。

以上でございます。

○手塚委員長 どうぞ。

○清水委員 ありがとうございます。抽出の考え方につきましては了解いたしました。

今後もより有益な情報発信の観点から継続的に公表内容の改善に努めていただきたいと思います。

以上です。

○片岡参事官 承知しました。

こちらの四半期報告の位置付けがどのように定着していくのかを見極めながら、選定する事案の在り方も含めて、検討していきたいと考えております。

○手塚委員長 ほかにいかがでしょうか。よろしいですか。

それでは、特に修正という点では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。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手続を進めてください。

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、そのように取り扱うことといたします。

本日の議題は以上です。

本日の会議は閉会といたします。ありがとうございました。