

令和7年 12 月 10 日

個人情報保護委員会

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

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2四半期の受付件数の総計は 6,173 件となっている。

	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	令和7年度 第2四半期(※)	(参考) 令和6年度 (四半期換算 ²)
総 計	6,663 件	6,437 件	6,403 件	6,173 件	6,449 件
(うち) 苦情件数	2,429 件	2,294 件	2,305 件	2,427 件	2,261 件
質問件数	3,633 件	3,517 件	3,621 件	3,178 件	3,593 件
その他の件数 ³	601 件	626 件	477 件	568 件	595 件
(参考) 苦情比率 ⁴	36%	36%	36%	39%	35%

(※) 1日平均:総計 99 件(うち苦情 39 件、質問 51 件、その他9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や法以外の問合せ等であり、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。

⁴ 総計(苦情件数、質問件数及びその他の件数の合計)に占める苦情件数の割合をいう。

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2四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 4,960 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 2,035 件、質問件数は 2,629 件となっている。

	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	令和7年度 第2四半期	(参考) 令和6年度 (四半期換算 ⁵)
総 計	5,365 件	5,124 件	5,079 件	4,960 件	5,217 件
(うち) 苦情件数	1,983 件	1,811 件	1,865 件	2,035 件	1,840 件
質問件数	3,031 件	2,952 件	2,982 件	2,629 件	3,043 件
その他の件数 ⁶	351 件	361 件	232 件	296 件	334 件

⁵ 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で除いたものを計上している。

⁶ 個人情報保護制度に関する要望、法以外の問合せ等をいう。

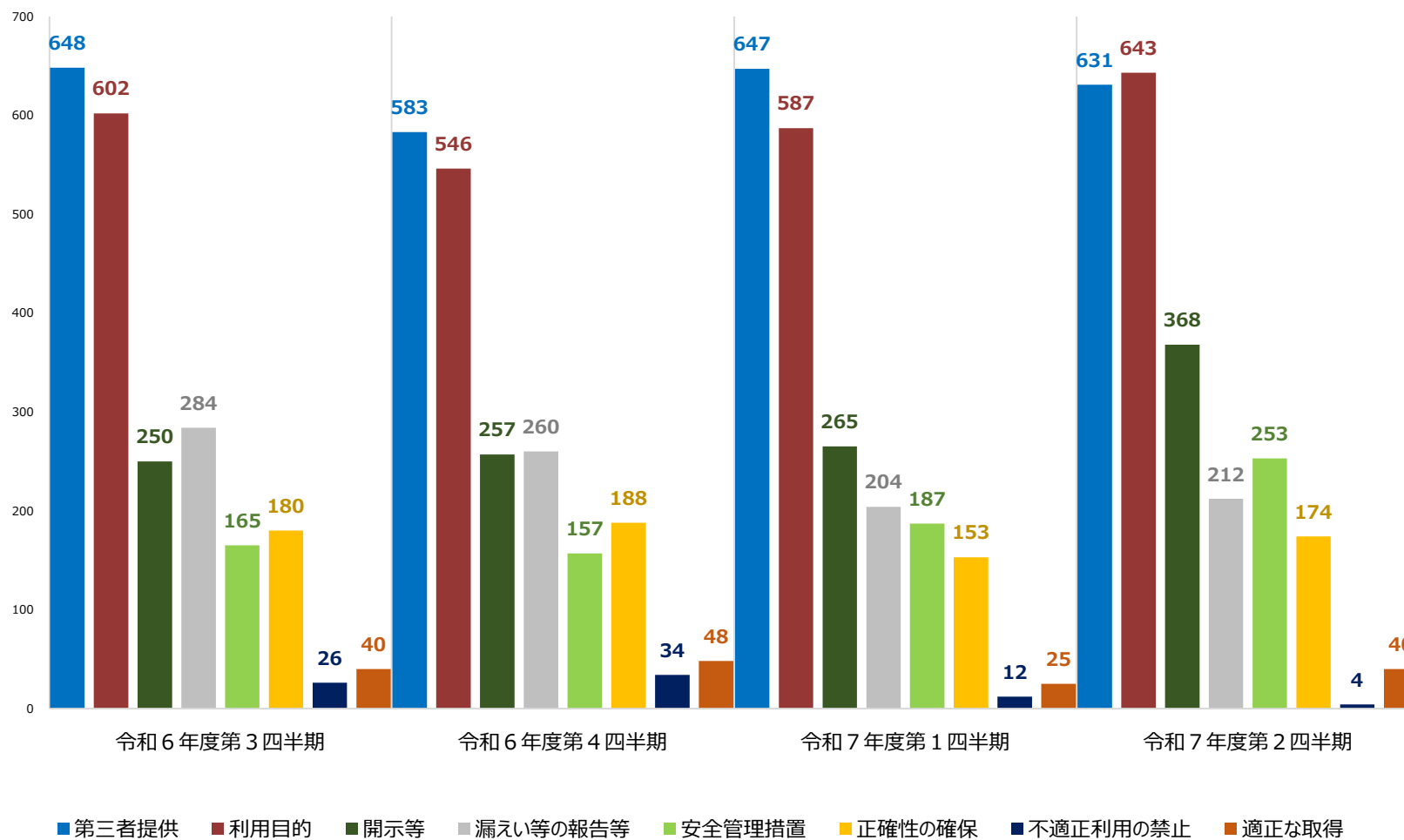
(2) 苦情件数

- ・ 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、「利用目的」(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苦情等)、「第三者提供」(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苦情等)、「開示等」(事業者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苦情等)に関するものが多い。
- ・ 「第三者提供」に関する苦情及び「利用目的」に関する苦情が多いという傾向に変化はなかった。また、「開示等」に関する苦情が前期比で約 100 件増加した。

	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	令和7年度 第2四半期
総 計	1,983 件	1,811 件	1,865 件	2,035 件
(主な類型 ⁷)				
第三者提供	648 件	583 件	647 件	631 件
利用目的	602 件	546 件	587 件	643 件
開示等	250 件	257 件	265 件	368 件
漏えい等の報告等	284 件	260 件	204 件	212 件
安全管理措置	165 件	157 件	187 件	253 件
正確性の確保	180 件	188 件	153 件	174 件
不適正利用の禁止	26 件	34 件	12 件	4件
適正な取得	40 件	48 件	25 件	40 件

⁷ 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	事業者は、自らのサイト上に相談者が登録した情報を公開した。なお、相談者は当該公開につき同意した認識はない。	個人データを第三者に提供するに当たっては、原則として、あらかじめ本人から同意を得る必要があること、本人が識別される保有個人データが当該定めに違反して第三者に提供されているときは、本人は、事業者に対して、当該保有個人データの第三者への提供の停止を請求することができる旨を説明。事業者は、サイト上に個人データを公開するに当たって、あらかじめ相談者から同意を得ていたのか等を確認するよう、相談者に促した。
利用目的	退職した事業者から、退職者を再雇用する制度への登録を促す案内が届いた。当該案内のために相談者の個人情報を用いることは、個人情報の目的外利用に該当するのではないかと。	事業者は、特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う(目的外利用を行う)場合には、原則として、あらかじめ本人の同意を得る必要があること、ただし、当該同意を得るために個人情報を利用すること(メールの送信や電話をかけること等)は、目的外利用に該当しない旨を説明。事業者は、当該案内が目的外利用を行う同意を得るためのものであったのかを確認するよう、相談者に促した。
開示等	相談者を識別することができる全ての保有個人データの開示を請求したところ、事業者から、当該請求の対象となる保有個人データを特定するよう言われている。	事業者は、開示を請求している本人に対して、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができること、本人が、この求めに応じて、開示を請求する範囲を一部に特定した場合には、本人が特定した範囲で開示をすれば足りる旨を説明。開示を請求する範囲について事業者と相談するよう、相談者に促した。
漏えい等の報告等	事業者は要配慮個人情報を漏えい等したにもかかわらず、委員会への漏えい等の報告を行わない。	事業者は、要配慮個人情報が含まれる個人データの漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態が生じたときは、委員会への漏えい等の報告を行わなければならない旨を説明。
安全管理措置	事業者から届いた相談者宛ての荷物を確認したところ、別人宛ての納品書と別人が注文した商品が入っていた。	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こと、漏えい等又はそのおそれのある事案が発覚した場合は、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。事業者は、上記助言を踏まえて苦情を申し入れてみるよう、相談者に促した。

類型	苦情内容	助言等内容
正確性の確保	事業者のサービスを利用しないこととしたため、当該事業者は個人データの削除を求めたものの、当該個人データについては保管する必要があることから削除することができないと言われた。	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。
適正な取得	事業者は、他の事業者から要配慮個人情報を取得する際にも、あらかじめ本人の同意を得ることが必要なのではないか。	事業者が要配慮個人情報を第三者提供の方法により取得した場合には、提供元の事業者が本人から要配慮個人情報の取得及び第三者提供に関する同意を取得していることが前提となるため、提供先の事業者が、改めて本人から要配慮個人情報の取得に関する同意を得る必要はないものと解される旨を説明。

(3) 苦情あっせん申出受付状況

- ・ 令和7年度第2四半期の苦情件数 2,035 件のうち、苦情あっせんの申出受付件数は2件。
- ・ 事例としては、「事業者が定める手続方法で、保有個人データの利用停止等を請求したが、当該請求に係る結果の通知がなされない」との申出を受けて、委員会から当該事業者に対して、「保有個人データの利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたときは、遅滞なく、その旨を本人に通知しなければならない」ことを説明し対応を促したところ、当該事業者から「当該請求に係る結果の通知を相談者に送付した」との回答を得て、また、当該通知を受領したことを相談者が確認したため、解決としたものがある。

(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」、「利用目的」に関するものが多い。

	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	令和7年度 第2四半期
総 計	3,031 件	2,952 件	2,982 件	2,629 件
(主な類型 ⁸) 漏えい等の報告等	669 件	666 件	894 件	675 件
第三者提供	980 件	967 件	854 件	829 件
利用目的	542 件	491 件	475 件	477 件
定義	530 件	494 件	473 件	474 件
安全管理措置	231 件	207 件	239 件	284 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
第三者提供	相談者(事業者)は、国勢調査に際して調査員からマンションの入居者名簿の閲覧を求められているが、応じてよいものか。	法令に基づく場合など一定の場合には、あらかじめ本人から同意を得ずに、個人データを第三者に提供することができる旨を説明。
	相談者(事業者)が個人データの廃棄を委託することは可能か。	事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの「取扱い」の全部又は一部を委託することに伴って、当該個人データを当該委託先の事業者提供することができること、「取扱い」には取得や廃棄も含まれると考えられる旨を説明。

⁸ 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
利用目的	相談者(事業者)において、ある個人情報を用いた分析業務を行いたいと考えているものの、当該個人情報を取得する際、「分析業務を行うこと」を利用目的として特定していない。当該個人情報を用いた分析業務を行うに当たって、あらかじめ本人の同意を得る必要があるか。	事業者は、特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う場合には、原則として、あらかじめ本人から同意を得る必要があること、なお、仮名加工情報を作成する意図を持って、他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないよう、法第41条第1項に基づき、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)第31条各号で定める基準に従って当該個人情報を加工した場合は、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超える利用目的の変更が認められること、利用目的を変更した場合には、原則として、変更後の利用目的を公表する必要がある旨を説明。
適正な取得	相談者(事業者)において、ダークウェブ上から個人情報を取得して、相談者が保有する個人情報と照合することは可能か。	事業者が、ダークウェブ上で掲載・取引されている個人情報を当該ダークウェブからダウンロード等により取得することは、偽りその他不正の手段による個人情報の取得に該当するものとして、法第20条第1項に違反するおそれがあること、ただし、個別の事案ごとに判断することとなるが、例えば、二次被害防止のために自社から漏えいした個人情報を含むデータをダークウェブから取得する場合等には、法第20条第1項には違反しないものと考えられる旨を説明。

(参考) PPC質問チャット(※)の利用件数

	令和6年度 第3四半期	令和6年度 第4四半期	令和7年度 第1四半期	令和7年度 第2四半期
利用件数	2,954 件	2,983 件	3,263 件	3,307 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2四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 810 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 364 件、質問件数は 320 件となっている。

	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	令和7年度 第2四半期	(参考) 令和6年度 (四半期換算 ⁹)
総 計	889 件	938 件	950 件	810 件	858 件
(うち) 苦情件数	396 件	456 件	403 件	364 件	379 件
質問件数	378 件	338 件	422 件	320 件	351 件
その他の件数 ¹⁰	115 件	144 件	125 件	126 件	128 件

⁹ 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。

¹⁰ 個人情報保護制度に関する要望、法以外の問合せ等をいう。

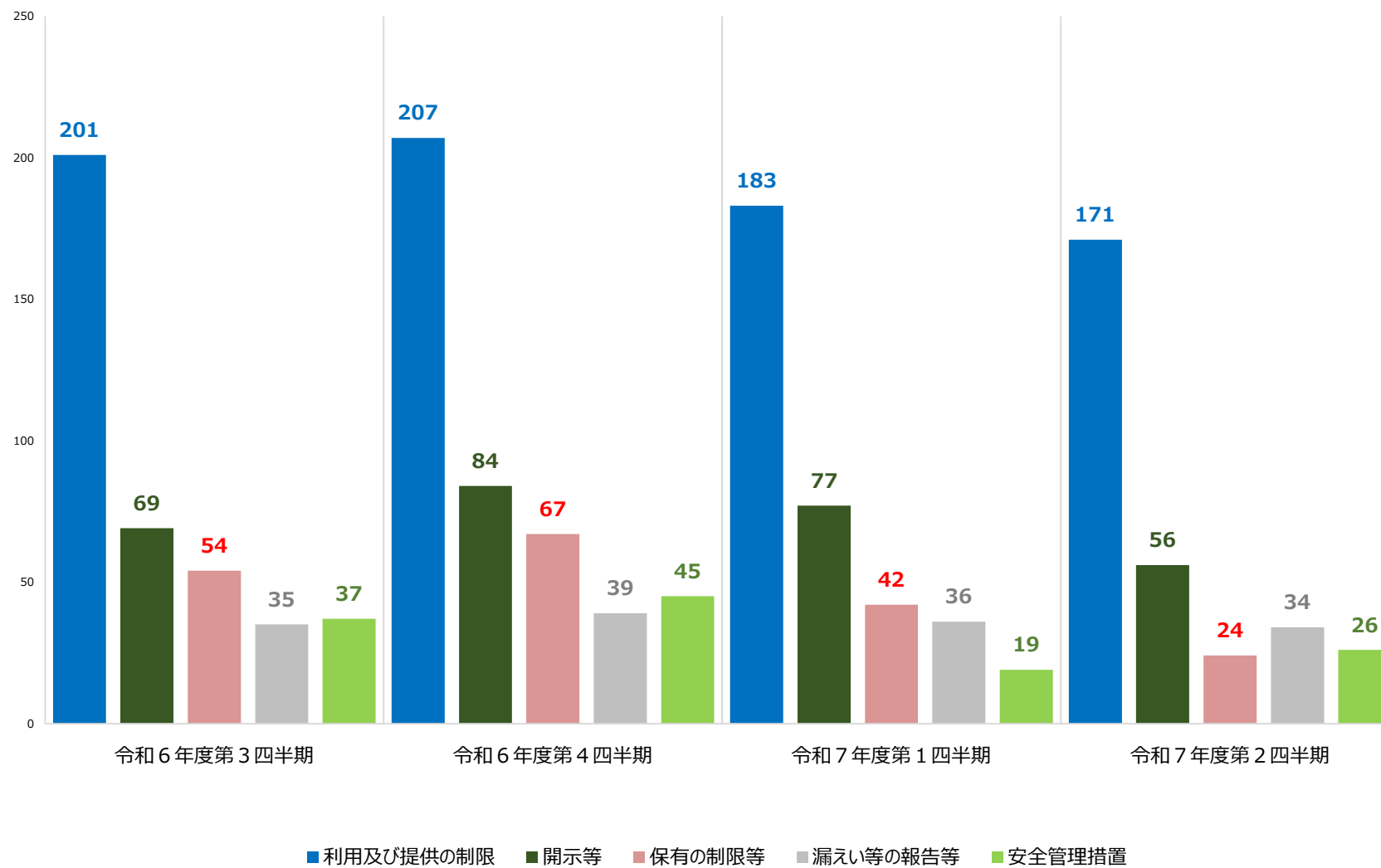
(2) 苦情件数

- ・ 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」(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苦情等)、「開示等」(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の苦情等)に関するものが多い。
- ・ 「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かったものの、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、全体の苦情件数が減少傾向にある。

	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	令和7年度 第2四半期
総 計	396 件	456 件	403 件	364 件
(主な類型 ¹¹)				
利用及び提供の制限	201 件	207 件	183 件	171 件
開示等	69 件	84 件	77 件	56 件
保有の制限等	54 件	67 件	42 件	24 件
漏えい等の報告等	35 件	39 件	36 件	34 件
安全管理措置	37 件	45 件	19 件	26 件

¹¹ 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	市役所から、自治会に対する住民名簿の提供をやめる旨連絡があった。提供を止めることは問題でないか。	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旨を説明。
開示等	教育委員会が発出した保有個人情報の開示決定通知書において、不開示部分があった。相談者の保有個人情報は全て開示されるべきではないか。	行政機関の長等は、開示請求に係る保有個人情報に不開示情報が含まれていることを理由に不開示決定を行う場合があること、開示決定等に不満がある場合には、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をすることができる旨を説明。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	行政機関等が防犯カメラを設置して個人情報を取得することは問題ではないか。	行政機関等は、個人情報を保有するに当たっては、法令(条例を含む。)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旨を説明。当該行政機関等に、防犯カメラを設置して取得した個人情報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	町役場に登録した個人情報が、当該町役場のサイトにおいて誰もが閲覧できる状態になっている。これは「漏えい」に該当するのではないか。	行政機関等が自らの意図に基づき保有個人情報を第三者に提供した場合には、「漏えい」に該当しないこと、他方で、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旨を説明。当該町役場に、当該取扱いを行っている根拠について問い合わせるよう、相談者に促した。
安全管理措置	行政機関が事業者には保有個人情報の取扱いを委託することは問題ではないか。	行政機関等は保有個人情報の取扱いを事業者に委託することができること、ただし、委託元の行政機関等は、委託先において、委託された業務の範囲外での個人情報の取扱いが行われないよう、委託先に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない旨を説明。

(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3四半期	令和6年度 第4四半期	令和7年度 第1四半期	令和7年度 第2四半期
総 計	378 件	338 件	422 件	320 件
(主な類型 ¹²)				
利用及び提供の制限	90 件	89 件	110 件	78 件
漏えい等の報告等	54 件	57 件	94 件	51 件
開示等	84 件	75 件	85 件	60 件
定義	69 件	53 件	62 件	57 件
保有の制限等	30 件	16 件	24 件	13 件
第三者提供	-件	-件	19 件	23 件

¹² 1件の質問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
利用及び提供の制限	相談者(市役所)は、前任の民生委員に対して新任の民生委員の名簿を配付することを予定しているが問題はないか。	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、恒常的に本来の利用目的以外の目的で保有個人情報を利用又は提供する場合には、あらかじめ利用目的を特定するか、あるいは、利用目的の変更を行わなければならない、臨時的に本来の利用目的以外の目的で保有個人情報を利用又は提供する場合には、法令に基づく場合を除き、法第 69 条第2項各号に該当しなければならない旨を説明。
漏えい等の報告等	相談者(地方公共団体)は、不開示情報を開示してしまったが、これは「漏えい」に該当するか。	保有個人情報の開示請求を受け、本来は非開示とすべき第三者の保有個人情報を誤って開示した場合は、「漏えい」に該当する旨を説明。
開示等	相談者(市役所)は、市民から審査請求の審査過程や審理に関する書類を対象文書とした保有個人情報の開示請求を受けているが、これらの書類を開示しなければならないのか。	開示請求の対象は、自己を本人とする保有個人情報であること、開示請求に係る保有個人情報に不開示情報が含まれている場合を除き、当該保有個人情報を開示しなければならない旨を説明。
第三者提供	相談者(市立病院)は、他の公立病院と統合することに伴い、患者の診療情報等を当該公立病院に提供するが、それに当たって、あらかじめ本人の同意が得ることが必要か。	個人データを第三者に提供するに当たっては、原則として、あらかじめ本人から同意を得る必要があること、合併、分社化、事業譲渡等により事業が承継されることに伴い、当該事業に係る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ことなく、提供先に対して当該個人データを提供することが可能である旨を説明。

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2四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 403 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 28 件、質問件数は 229 件、その他の件数は 146 件となっている。

	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	令和7年度 第2四半期	(参考) 令和6年度 (四半期換算 ¹³)
総 計	409 件	375 件	374 件	403 件	374 件
(うち) 苦情件数	50 件	27 件	37 件	28 件	42 件
質問件数	224 件	227 件	217 件	229 件	199 件
その他の件数 ¹⁴	135 件	121 件	120 件	146 件	133 件

¹³ 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。

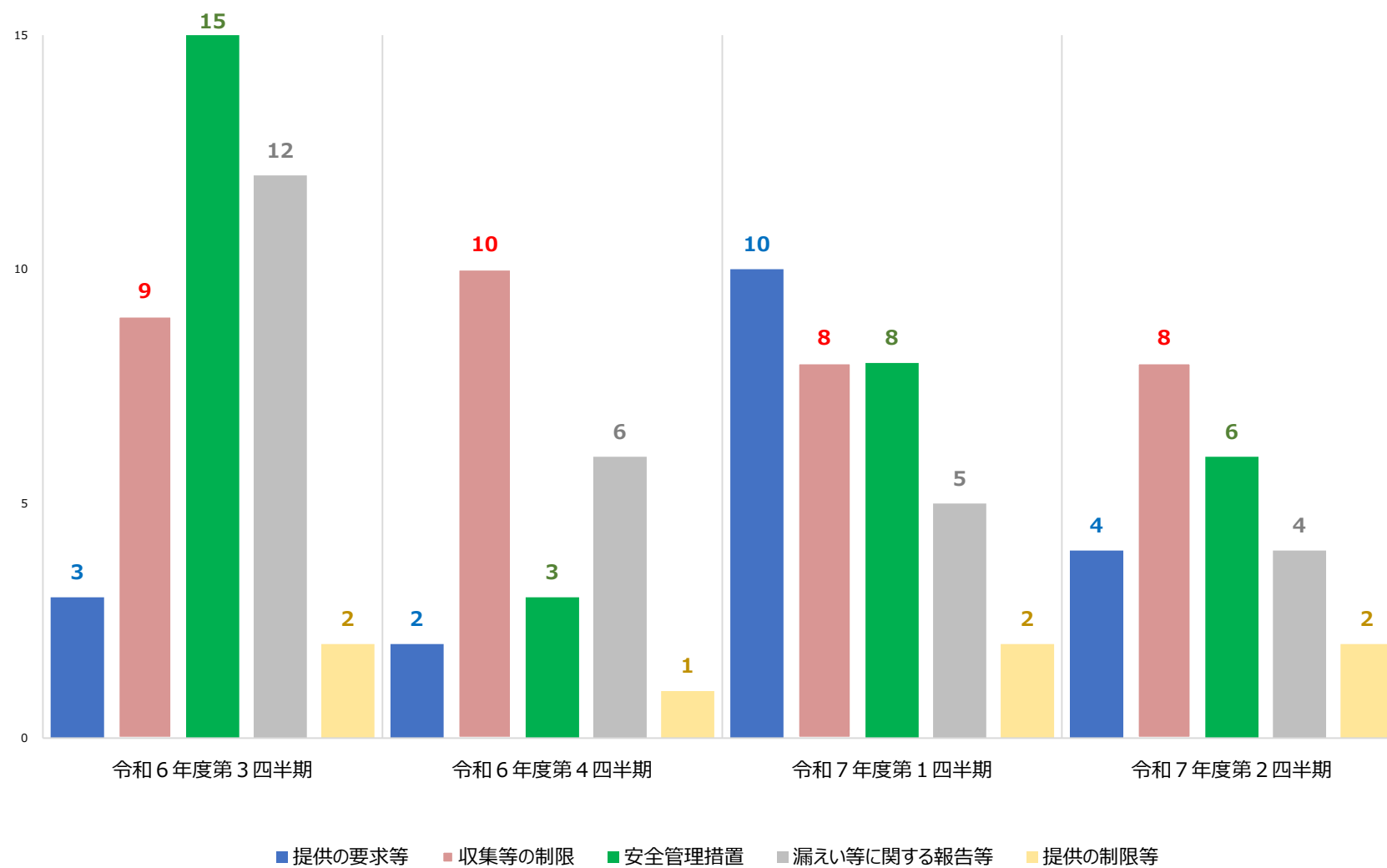
¹⁴ マイナンバー法又はマイナンバー制度に関する意見で他機関(デジタル庁マイナンバー総合フリーダイヤル等)を紹介したものを含む。

(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」(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苦情等)に関するものが多い。
- ・ 「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。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る。

	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	令和7年度 第2四半期
総 計	50 件	27 件	37 件	28 件
(主な類型)				
提供の要求等	3 件	2 件	10 件	4 件
収集等の制限	9 件	10 件	8 件	8 件
安全管理措置	15 件	3 件	8 件	6 件
漏えい等に関する報告等	12 件	6 件	5 件	4 件
提供の制限等	2 件	1 件	2 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	人材派遣会社に登録した際に、個人番号の提供を求められた。	派遣登録時にしか本人確認をした上で個人番号の提供を求める機会がなく、実際に雇用する際の給与支給条件等を定める等、近い将来に雇用契約が成立する蓋然性が高いと認められる場合には、雇用契約が成立した場合に準じて、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	サービスの入会時に、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、当該事業者がマイナンバーカードの両面をコピーした。	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	取引先の不動産会社に、特定個人情報が記載されている通知カードのコピーを提供した。取引が終了したため、当該通知カードのコピーの削除を求めたが、見当たらないと説明がなされた。	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こと、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。事業者に、上記助言を踏まえて苦情を申し入れてみるよう、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、当該事業者の従業員が当該書類を紛失してしまったようだ。この取扱いに問題はないか。	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、本人の同意を得ることなく、社会保険労務士に特定個人情報の取扱いを委託しようとしているが問題ではないか。	特定個人情報は、本人の同意の有無を問わず、マイナンバー法第 19 条各号に掲げる場合にのみ提供することができること、マイナンバー法第 19 条第6号により、特定個人情報の取扱いの全部若しくは一部の委託に伴い特定個人情報を提供することができる旨を説明。

(3) 苦情あっせん申出受付状況

- ・ 令和7年度第2四半期の苦情件数 28 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っ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3四半期	令和6年度 第4四半期	令和7年度 第1四半期	令和7年度 第2四半期
総 計	224 件	227 件	217 件	229 件
(主な類型 ¹⁵)				
安全管理措置	95 件	71 件	65 件	57 件
収集等の制限	8 件	17 件	31 件	29 件
提供の制限等	35 件	53 件	30 件	39 件
漏えい等に関する報告等	20 件	33 件	30 件	26 件
その他	27 件	11 件	26 件	28 件

¹⁵ 1件の質問で複数の類型に該当する場合を含む。

(マイナンバー苦情あつせん相談窓口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
収集等の制限	マイナンバー法上の本人確認の措置を実施する際に、マイナンバーカードのコピーを収集している。当該コピーは保管しなくてはならないか。	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はでき、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、また、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	特定個人情報を取り扱う情報システムにクラウドサービス契約のように外部の事業者を活用している場合、マイナンバー法上の委託に該当するか。	当該事業者が個人番号をその内容に含む電子データを取り扱わない場合には、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の委託を受けたとみることができず、マイナンバー法上の委託に該当しないこと、当該事業者が個人番号をその内容に含む電子データを取り扱わない場合は、契約条項によって当該事業者が個人番号をその内容に含む電子データを取り扱わない旨が定められており、適切にアクセス制御を行っている場合等が考えられる旨を説明。

(参考) 個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)に寄せられた相談内容に関するキーワード分析

令和7年度第2四半期に寄せられた相談のうち、「AI」及び「こども」というキーワードを含んだ相談件数、また、それぞれの相談に含まれる頻出のキーワードを分析した。

1 AI

AIに関する相談については 55 件(令和7年度第1四半期: 30 件)寄せられ、具体的には「委託」や「クラウド」というキーワードに関するものが多かった。

キーワード	相談内容	回答又は助言等内容
委託	事業者は、外部事業者が提供するAI面接サービスを利用する。外部事業者に応募者の個人データを提供する場合、個人データの取扱いの(全部又は一部の)委託と整理すれば、あらかじめ本人の同意を得る必要はないか。	事業者が、特定された利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部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説明。
	複数の事業者から業務委託を受けている人事サービス提供事業者であるが、委託業務の処理に生成AIサービスを活用したいと考えている。委託元事業者から提供を受けた個人データを当該生成AIサービスで処理すると、学習内容が次に処理をする別の委託元事業者の結果に反映されてしまうが、問題ないか。	事業者が、あらかじめ本人の同意を得ることなく生成AIサービスに個人データを含むプロンプトを入力し、当該個人データが当該プロンプトに対する応答結果の出力以外の目的で取り扱われる場合、事業者は法の規定に違反することとなる可能性がある旨説明。
クラウド	クラウドサービスで提供されている生成AIサービスに関して個人データをプロンプトに入力するに当たり留意すべき点はあるか。	事業者は、生成AIサービスに個人情報を含むプロンプトを入力する場合には、特定された当該個人情報の利用目的を達成するために必要な範囲内であることを十分に確認すること、個人データを含むプロンプトの入力を行う場合には、当該生成AIサービスを提供する事業者が、当該個人データを機械学習に利用しないこと等を十分に確認することが必要である旨説明。

2 こども

こどもに関する相談については 80 件(令和7年度第1四半期:72 件)寄せられ、具体的には「写真」や「名簿」というキーワードに関するものが多かった。

キーワード	相談内容	回答又は助言等内容
写真	<u>こどもの写真</u> が親の同意を得ることなく、事業者のHPに公開されている。法に反していることから、当該事業者には削除を求めることができるか。	一般的に、本人を識別することができる写真は個人情報に該当することから、原則として事業者が定めた利用目的の範囲内で当該写真を利用する必要があるものの、要配慮個人情報又は個人データ(個人情報データベース等を構成する個人情報)に該当しなければ、あらかじめ本人の同意を得ずにHPに掲載を行うことができることを説明。ただし、プライバシーの権利や肖像権の侵害に当たる場合もあるため、事業者には、HPからの削除等の自主的な取組を促すよう相談者に促した。
名簿	町内会が町内に <u>こどもの名簿</u> を配布している。配布に当たり親の同意を得ていない。問題ではないか。	個人データを第三者に提供するに当たり、あらかじめ本人の同意を得る必要があること、本人が12歳から15歳までの年齢以下のこどもである場合には、その法定代理人等から同意を得る必要があると考えられる旨説明。
	<u>こども</u> が成年年齢に近づいているところ、振袖販売のセールス電話が、呉服販売事業者から寄せられた。当該呉服販売事業者にはこどもの個人データの取得先について確認したところ、 <u>名簿</u> 業者から購入したとのことであった。どのように対応したらよいか。	本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、所定の事項をあらかじめ本人に通知し又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、委員会に届け出た場合には、事業者は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、個人データを第三者に提供することができる旨を説明。名簿業者(オプトアウト届出事業者)に対して、本人が識別される個人データの第三者提供の停止を求めるよう相談者に促した。

以 上