

令和8年3月11日
個人情報保護委員会

令和7年度第3四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3四半期の受付件数の総計は 6,606 件となっている。

	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	令和7年度 第3四半期(※)	(参考) 令和6年度 (四半期換算 ²)
総計	6,437 件	6,403 件	6,173 件	6,606 件	6,449 件
(うち) 苦情件数	2,294 件	2,305 件	2,427 件	2,668 件	2,261 件
質問件数	3,517 件	3,621 件	3,178 件	3,278 件	3,593 件
その他の件数 ³	626 件	477 件	568 件	660 件	595 件
(参考) 苦情比率 ⁴	36%	36%	39%	40%	35%

(※) 1日平均: 総計 110 件(うち苦情 44 件、質問 54 件、その他 11 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っせん相談窓口の「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っせん相談窓口の「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3四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 5,190 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 2,193 件、質問件数は 2,684 件となっている。

	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	令和7年度 第3四半期	(参考) 令和6年度 (四半期換算 ⁵)
総計	5,124 件	5,079 件	4,960 件	5,190 件	5,217 件
(うち) 苦情件数	1,811 件	1,865 件	2,035 件	2,193 件	1,840 件
質問件数	2,952 件	2,982 件	2,629 件	2,684 件	3,043 件
その他の件数 ⁶	361 件	232 件	296 件	313 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で除し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。

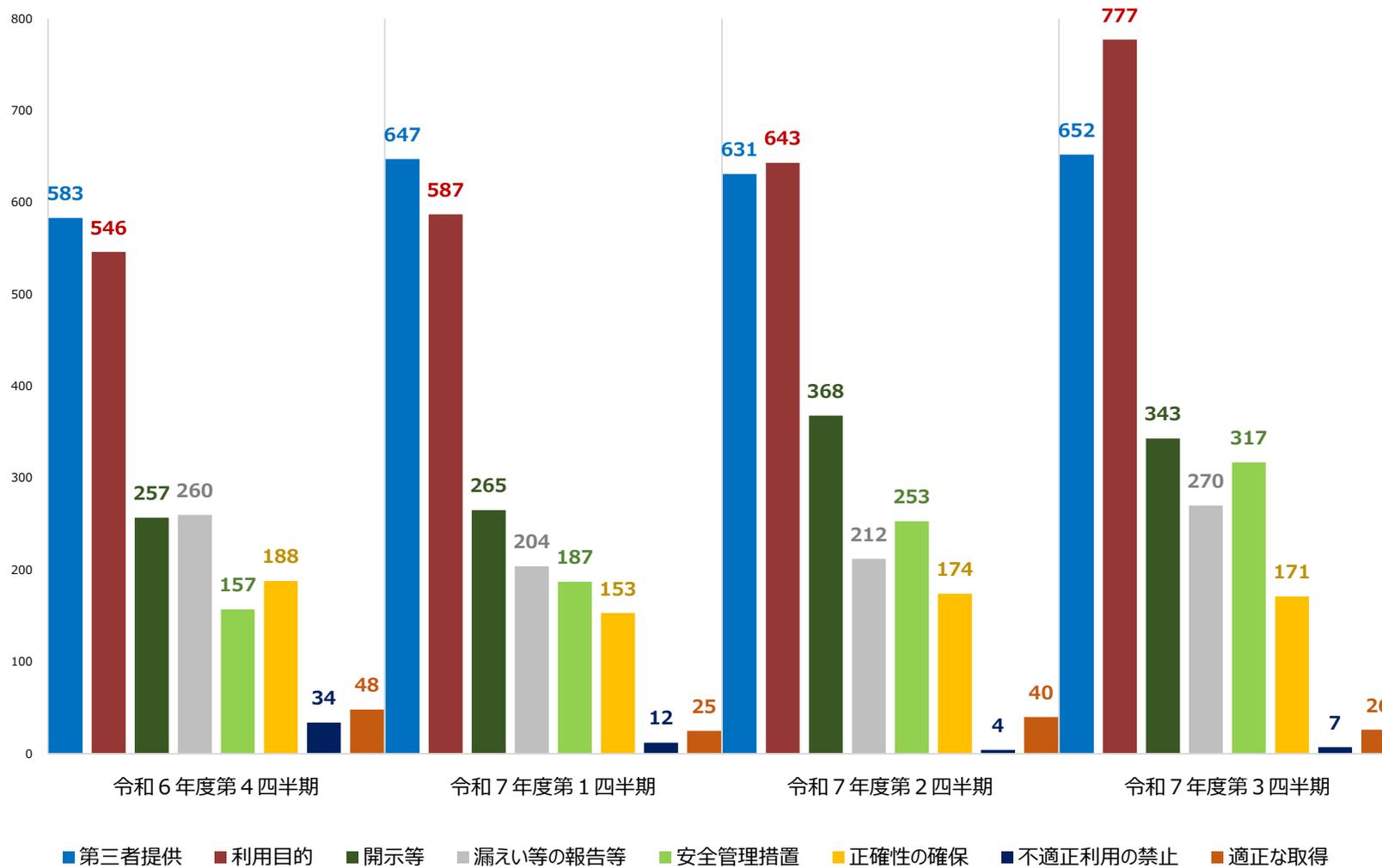
(2) 苦情件数

- ・ 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、類型別で見ると、「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の苦情等)、「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の苦情等)、「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の苦情等)に関するものが多い。
- ・ 「第三者提供」に関するもの及び「利用目的」に関するものが多いという傾向に変化はなかったところ、そのうち、「利用目的」に関するものについては、令和6年度第4四半期以降増加傾向にあり、前期比で 100 件以上増加した。「開示等」に関するものについては、前期に約 100 件増加して約 350 件となったことに続き、当期も同水準となった。このほか、「安全管理措置」に関するものについても、令和6年度第4四半期以降増加傾向にある。

	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	令和7年度 第3四半期
総計	1,811 件	1,865 件	2,035 件	2,193 件
(主な類型 ⁷)				
第三者提供	583 件	647 件	631 件	652 件
利用目的	546 件	587 件	643 件	777 件
開示等	257 件	265 件	368 件	343 件
漏えい等の報告等	260 件	204 件	212 件	270 件
安全管理措置	157 件	187 件	253 件	317 件
正確性の確保	188 件	153 件	174 件	171 件
不適正利用の禁止	34 件	12 件	4 件	7 件
適正な取得	48 件	25 件	40 件	26 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	参考	
			法令 ⁸	ガイドライン等 ⁹
第三者提供	事業者から、既に取得している個人データを関連会社との間で共同して利用する旨の通知がなされた後、当該関連会社から商品に関する営業の電話があった。事業者は、あらかじめ相談者の同意を得ないで、商品に関する営業の目的で、個人データを第三者に提供してもよいのか。	特定の者との間で共同して利用される個人データを当該特定の者に提供する場合であって、所定の情報を、提供に当たり本人に通知等しているときには、あらかじめ本人の同意を得ることなく、個人データを提供することができること、既に特定の事業者が取得している個人データを他の事業者と共同して利用する場合には、当該共同利用は、社会通念上、共同して利用する者の範囲や利用目的等が当該個人データの本人が通常予期し得ると客観的に認められる範囲内である必要があり、その上で、当該個人データの内容や性質等に応じて共同利用の是非を判断し、既に取得している事業者が特定した利用目的の範囲で共同して利用しなければならないこと、「社会通念上、共同して利用する者の範囲や利用目的等が当該個人データの本人が通常予期し得ると客観的に認められる範囲内」に含まれる場合とは、取得の際に通知等している利用目的の内容や取得の経緯等に鑑みて、①既に特定の事業者が取得している個人データを他の事業者と共同して利用すること、②共同して利用する者の範囲、③利用する者の利用目的等が、当該個人データの本人が通常予期し得ると客観的に認められるような場合をいう旨を説明。当該事業者に、当該関連会社に対して提供した個人データを取得する際に特定した利用目的等を確認するよう、相談者に促した。	法第 27 条第5項第3号	・ガイドライン(通則編)3-6-3(3) ・Q&A7-51 ・Q&A7-52

⁸ 「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)」は「施行規則」という。以下同じ。

⁹ 「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)」は「ガイドライン(通則編)」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」に関するQ&Aは「Q&A」という。以下同じ。

類型	苦情内容	助言等内容	参考	
			法令 ⁸	ガイドライン等 ⁹
利用目的	勤務先の事業者が、あらかじめ相談者の同意を得ないで、相談者の個人情報が記載されたメールを当該事業者の従業員宛てに送信したが問題ではないか。	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。勤務先の事業者に、当該個人情報を取得する際に特定した利用目的を確認するよう、相談者に促した。	<ul style="list-style-type: none"> ・法第 17 条第 1 項 ・法第 18 条第 1 項及び第 3 項 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(通則編)3-1-1 ・ガイドライン(通則編)3-1-3 ・ガイドライン(通則編)3-1-5
開示等	事業者保有個人データの開示を請求したところ、手数料を徴収する必要があると言われた。この取扱いに問題はないか。	事業者は、保有個人データの開示の請求を受けたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができること、なお、当該手数料の額を定めた場合には、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)に置いておかなければならないこと、また、手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない旨を説明。	<ul style="list-style-type: none"> ・法第 32 条第 1 項第 3 号 ・法第 33 条第 1 項 ・法第 38 条各項 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(通則編)3-8-1(1) ・ガイドライン(通則編)3-8-2 ・ガイドライン(通則編)3-8-8 ・Q&A9-27 ・Q&A9-29
漏えい等の報告等	要配慮個人情報が含まれる個人データの漏えいが生じた旨を通知する文書を事業者から受領したが、当該事業者のホームページにおいては、当該事案について公表されていない。この取扱いに問題はないか。	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、滅失又は毀損(以下「漏えい等」という。)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う義務のみならず、本人への通知を行う義務も負うこと、事案の公表は、本人への通知の代替措置として行う場合を除き、義務付けられているものではないものの、当該事案の内容等に応じて、公表を行うことが望ましいと考えられること、なお、二次被害の防止の観点から必要ないと認められる場合や、公表することでかえって被害の拡大につながる可能性があると考えられる場合には、公表を行わないことが考えられる旨を説明。	<ul style="list-style-type: none"> ・法第 26 条各項 ・施行規則第 7 条各号 ・施行規則第 8 条第 1 項第 1 号、第 2 号、第 4 号、第 5 号及び第 9 号 ・施行規則第 10 条 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(通則編)3-5-3-1 ・ガイドライン(通則編)3-5-4-1 ・ガイドライン(通則編)3-5-4-5 ・Q&A6-32 ・Q&A6-33

類型	苦情内容	助言等内容	参考	
			法令 ⁸	ガイドライン等 ⁹
安全管理措置	勤務先の事業者において、個人情報に記載されている書類の裏面をメモ用紙として利用している。この取扱いに問題はないか。	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、当該措置は、個人データが漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の規模及び性質、個人データの取扱状況（取り扱う個人データの性質及び量を含む。）等に起因するリスクに応じて、必要かつ適切な内容としなければならない旨を説明。前述の説明に照らして、当該取扱いに問題がないか勤務先の事業者内で話し合うよう、相談者に促した。	法第 23 条	・ガイドライン（通則編）3-4-2 ・ガイドライン（通則編）10
正確性の確保	事業者は相談者の連絡先の変更を申し出たものの、当該事業者は、当該申出に応じてくれず、これまでの相談者の連絡先に連絡してくる。この取扱いに問題はないか。	事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない旨を説明。当該事業者は、当該取扱い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。	法第 22 条	ガイドライン（通則編）3-4-1
適正な取得	事業者は相談者の個人情報を提供したところ、後に当該事業者が特殊詐欺を行っていたことが判明した。相談者の個人情報が悪用されないか不安である。	事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない旨を説明。警察に、詐欺被害について相談するよう、相談者に促した。	法第 20 条第 1 項	ガイドライン（通則編）3-3-1

(3) 苦情あっせん申出受付状況

- ・ 令和7年度第3四半期の苦情件数 2,193 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、「事業者保有個人データの開示を請求したが、当該請求に係る対応をとってくれない」との申出を受けて、委員会から当該事業者に対して、「保有個人データの開示の請求を受けたときは、原則として、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならないこと」、「当該請求に係る保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたとき等は、本人に対し、遅滞なく、その旨を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、当該事業者が当該請求に係る対応をとったことを確認したため、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、「漏えい等の報告等」、「第三者提供」、「定義」に関するものが多い。

	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	令和7年度 第3四半期
総計	2,952 件	2,982 件	2,629 件	2,684 件
(主な類型 ¹⁰)				
漏えい等の報告等	666 件	894 件	675 件	864 件
第三者提供	967 件	854 件	829 件	791 件
利用目的	491 件	475 件	477 件	414 件
定義	494 件	473 件	474 件	443 件
安全管理措置	207 件	239 件	284 件	263 件

¹⁰ 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(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	参考	
			法令	ガイドライン等 ¹¹
漏えい等の報告等	相談者(事業者)において、施行規則第7条各号に掲げる漏えい等事態が生じたおそれがある。委員会への漏えい等の報告のうち速報を行う方法について確認したい。	委員会への漏えい等の報告については、施行規則第8条第1項各号に掲げる事項を、原則として、委員会ホームページの報告フォームに入力する方法により行う必要があること、なお、施行規則第7条各号に掲げる報告対象事態のうちランサムウェア事案に係る委員会への漏えい等の報告については、前述の方法のほか、「ランサムウェア事案共通様式」を用いた方法により行うことができる旨を説明 ¹² 。	<ul style="list-style-type: none"> ・法第26条第1項 ・施行規則第7条各号 ・施行規則第8条第1項及び第3項 ・個人情報の保護に関する法律施行規則第8条第3項第1号及び第2号並びに第44条第3項並びに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第3条第3項に規定する個人情報保護委員会が別に定める場合及びその方法を定める件(令和7年個人情報保護委員会告示第12号) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(通則編)3-5-3-1 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-3 ・Q&A6-27

¹¹ 「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(外国にある第三者への提供編)」は「ガイドライン(外国第三者提供編)」という。

¹² <https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/leakAction/>(委員会ホームページ「漏えい等の対応とお役立ち資料」)参照。

類型	質問内容	回答等内容	参考	
			法令	ガイドライン等 ¹¹
第三者提供	第三者から「法令に基づく場合」であるとして個人データの提供を求められた場合、相談者(事業者)は、必ず提供しなければならないのか。	事業者は、個人データの第三者への提供に当たり、法令に基づく場合などの一定の場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで提供してはならないこと、「法令に基づく場合」について、「他の法令により個人情報を第三者へ提供することを義務付けられている場合」には、当該法令に基づき個人データを提供しなければならないと解されるもの、「他の法令に、個人情報を第三者に提供することについて具体的根拠が示されていないが、提供すること自体は義務付けられていない場合」には、必ず個人情報を提供しなければならないわけではなく、当該法令の趣旨に照らし、第三者提供の必要性と合理性が認められることを確認した上で対応することが、法の趣旨に沿うと解される旨を説明。	法第 27 条第 1 項第 1 号	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(通則編)3-6-1 ・Q&A1-63 ・Q&A7-14
外国第三者提供	相談者(事業者)が、外国にある第三者に個人データを提供する。当該第三者がグローバルCBPRシステム ¹³ の認証を取得している場合には、本人の同意を得ないで提供することは可能か。	事業者は、個人データを外国にある第三者に提供するに当たっては、当該第三者が、事業者が講ずべき措置に相当する措置(以下「相当措置」という。)を継続的に講ずるために必要な体制として施行規則で定める基準に適合する体制(以下「基準適合体制」という。)を整備している場合などを除き、あらかじめ「外国にある第三者への個人データの提供を認める旨の本人の同意」を得る必要があること、施行規則が定める基準としては、個人データの提供を受ける者が、個人情報の取扱いに係る国際的な枠組みに基づく認定を受けていること等があること、これには、提供先	<ul style="list-style-type: none"> ・法第 28 条第 1 項及び第 3 項 ・施行規則第 16 条各号 ・施行規則第 18 条各項 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(外国第三者提供編)2 ・ガイドライン(外国第三者提供編)4 ・ガイドライン(外国第三者提供編)6

¹³ 事業者のグローバルCBPRプライバシーフレームワークへの適合性を国際的に認証する制度。本制度への参加を認められた国・地域がアカウントビリティ・エージェントを登録する。このアカウントビリティ・エージェントが、事業者の申請に基づき、当該事業者のグローバルCBPRプライバシーフレームワークへの適合性を認証する。我が国は、グローバルCBPRシステムの参加国である。

類型	質問内容	回答等内容	参考	
			法令	ガイドライン等 ¹¹
		の外国にある第三者がグローバルCBPRシステムの認証を取得していること等が該当すること、事業者は、基準適合体制を整備している外国にある第三者に対して個人データを提供した場合には、当該第三者による相当措置の継続的な実施を確保するために必要な措置を講ずるとともに、本人の求めに応じて当該必要な措置に関する情報を当該本人に提供しなければならない旨を説明。		

(参考) PPC質問チャット(※)の利用件数

	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	令和7年度 第3四半期
利用件数	2,983 件	3,263 件	3,307 件	3,080 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3四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 976 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 420 件、質問件数は 381 件となっている。

	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	令和7年度 第3四半期	(参考) 令和6年度 (四半期換算 ¹⁴)
総計	938 件	950 件	810 件	976 件	858 件
(うち) 苦情件数	456 件	403 件	364 件	420 件	379 件
質問件数	338 件	422 件	320 件	381 件	351 件
その他の件数 ¹⁵	144 件	125 件	126 件	175 件	128 件

¹⁴ 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。

¹⁵ 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。

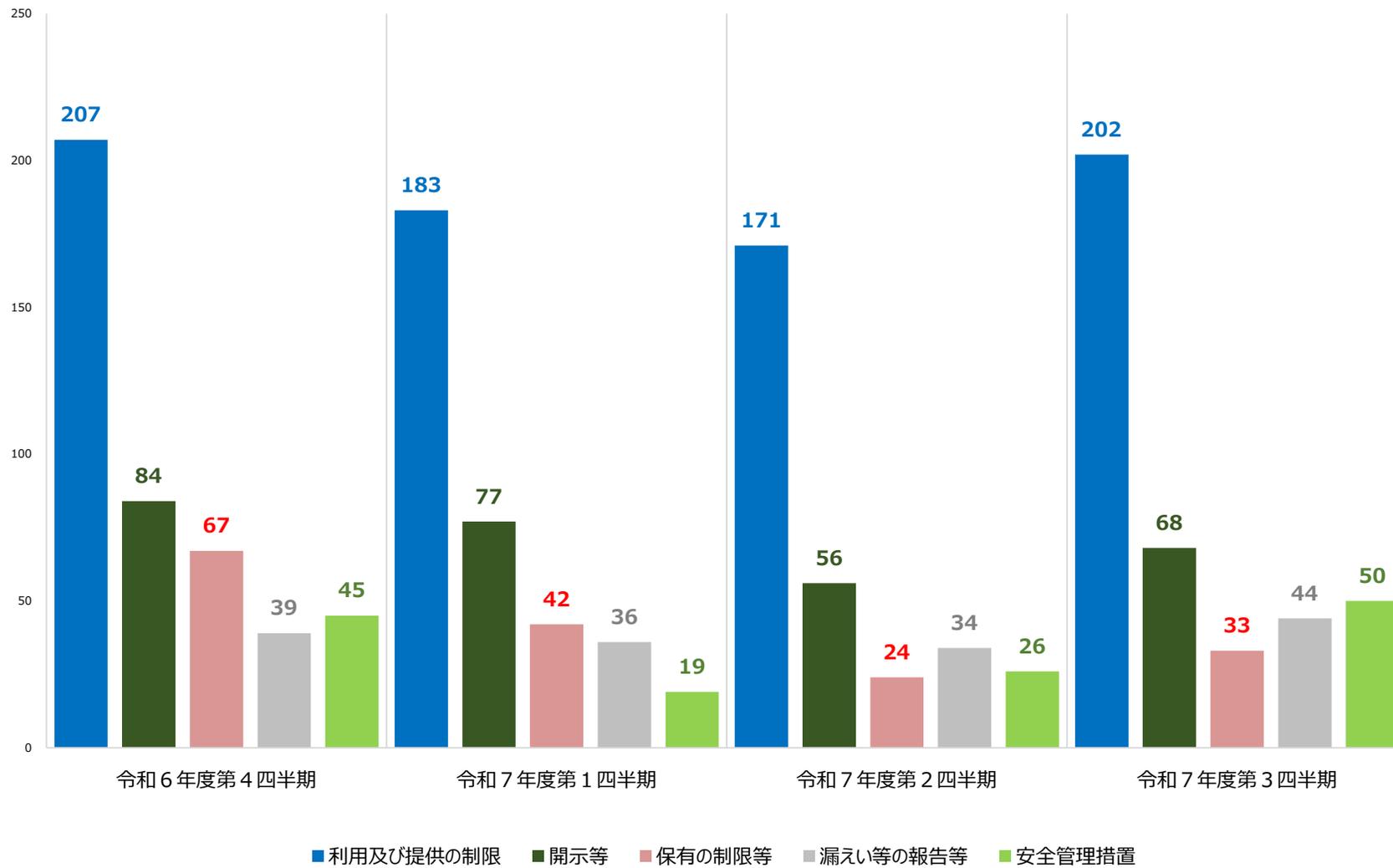
(2) 苦情件数

- ・ 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、行政機関等が保有個人情報を外部に提供しないことに納得ができないとの苦情等)、「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」に関するものが最も多く、次いで「開示等」に関するものが多いという傾向に変化はなかった。全体の苦情件数については、令和6年度第4四半期から減少傾向にあったものの、主な類型のものがいずれも増加したことに伴い、前期比で約 60 件増加し、令和7年度第1四半期とほぼ同水準となった。

	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	令和7年度 第3四半期
総計	456 件	403 件	364 件	420 件
(主な類型 ¹⁶)				
利用及び提供の制限	207 件	183 件	171 件	202 件
開示等	84 件	77 件	56 件	68 件
保有の制限等	67 件	42 件	24 件	33 件
漏えい等の報告等	39 件	36 件	34 件	44 件
安全管理措置	45 件	19 件	26 件	50 件

¹⁶ 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	参考	
			法令	ガイドライン等 ¹⁷
利用及び提供の制限	相談者は、行政機関等に対して、かつて自らが提出した、個人情報に記載された書面の写しの提供を求めたところ、保有個人情報の開示請求の取扱いをとりよう求められた。相談者が提出した書面の写しであるにもかかわらず、当該取扱いをとなさなければ、当該行政機関等が当該書面の写しを提供しない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自ら利用し、又は提供してはならないこと、「本人の同意があるとき」又は「本人に提供するとき」など法第69条第2項各号のいずれかに該当すると認めるときは、利用目的以外の目的のために保有個人情報を利用し、及び提供することができること、なお、「本人の同意があるとき」や「本人に提供するとき」であっても、当該本人や第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあるときは、この限りではない旨を説明。	法第69条第1項及び第2項	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(行政機関等編)5-5-1 ・ガイドライン(行政機関等編)5-5-2 ・事務対応ガイド4-5-1 ・事務対応ガイド4-5-2
開示等	行政機関等に対して、死亡した親の情報について開示請求を行おうとしたところ、当該行政機関等から開示することができないと断られた。この取扱いに問題はないか。	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って、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の「個人情報」に該当すること、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」に該当する場合においては、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を説明。	<ul style="list-style-type: none"> ・法第2条第1項第1号 ・法第60条第1項 ・法第76条第1項 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(行政機関等編)4-2-1 ・ガイドライン(行政機関等編)7-1-2 ・事務対応ガイド3-2-1(3) ・事務対応ガイド6-1-2-1(1) ・Q&A(行政機関等編)2-2-1 ・Q&A(行政機関等編)5-1-3

¹⁷ 「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(行政機関等編)」は「ガイドライン(行政機関等編)」、「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」は「事務対応ガイド」、「個人情報の保護に関する法律についてのQ&A(行政機関等編)」は「Q&A(行政機関等編)」という。以下同じ。

類型	苦情内容	助言等内容	参考	
			法令	ガイドライン等 ¹⁷
保有の制限等	行政機関等のイベントにおいて、当該行政機関等の職員が相談者の顔写真を撮影し、保有しているが問題でないか。	行政機関等は、個人情報保有に当たっては、条例を含む法令の定める所掌事務又は業務を遂行するために必要な場合に限り、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こと、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。当該行政機関等に、当該相談者の顔写真を保有するに当たり特定した利用目的等を確認するよう、相談者に促した。	法第 61 条第 1 項及び第 2 項	・ガイドライン(行政機関等編)5-1 ・事務対応ガイド 4-1
漏えい等の報告等	行政機関等から、相談者宛ての書類を他の者に誤って送付したという連絡を口頭で受けたため、当該内容を書面でも通知してほしいと伝えたところ断られた。この取扱いに問題はないか。	行政機関の長等は、施行規則第 43 条各号に掲げる報告対象事態が生じたときは、委員会への漏えい等の報告を行う義務のみならず、本人への通知を行う義務も負うこと、「本人への通知」とは、本人に直接知らしめることをいい、事業の性質及び保有個人情報の取扱状況に応じ、通知すべき内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法によらなければならないこと、その様式は法令上定められていないものの、本人にとって分かりやすい形で通知を行うことが望ましい旨を説明。	・法第 68 条各号 ・施行規則第 43 条各号 ・施行規則第 44 条第 1 項第 1 号、第 2 号、第 4 号、第 5 号及び第 9 号 ・施行規則第 45 条	・ガイドライン(行政機関等編)5-4-1 ・ガイドライン(行政機関等編)5-4-2 ・事務対応ガイド 4-4-1 ・事務対応ガイド 4-4-2
安全管理措置	行政機関等の窓口において、申請書の受付箱が設置されているが、当該受付箱に入れられた申請書については、当該窓口に来訪した誰でも見ることができる状態にある。この取扱いに問題はないか。	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に必要かつ適切な措置を講じなければならないこと、求められる措置の内容は、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(取り扱う保有個人情報の性質及び量を含む。)等に起因するリスクに応じて、必要かつ適切な内容としなければならない旨を説明。当該行政機関等の個人情報保護の担当部署に、当該取扱い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。	法第 66 条第 1 項	・ガイドライン(行政機関等編)5-3-1(1) ・事務対応ガイド 4-3-1-1 ・事務対応ガイド 4-8

(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、類型別で見ると、「漏えい等の報告等」、「定義」に関するものが多い。

	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	令和7年度 第3四半期
総計	338件	422件	320件	381件
(主な類型 ¹⁸)				
利用及び提供の制限	89件	110件	78件	66件
漏えい等の報告等	57件	94件	51件	92件
開示等	75件	85件	60件	62件
定義	53件	62件	57件	91件
保有の制限等	16件	24件	13件	13件
第三者提供	-件	19件	23件	13件
行政機関等匿名加工 情報の提供等	7件	8件	6件	18件

¹⁸ 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	参考	
			法令	ガイドライン等
漏えい等の報告等	相談者(行政機関等)は、意図する行政機関等とは異なる他の行政機関等に保有個人情報を誤って送付した。行政機関等に対して保有個人情報を誤って提供した場合には、「漏えい」に該当せず、委員会への漏えい等の報告を行う必要はないか。	行政機関の長等は、施行規則第 43 条各号に掲げる報告対象事態が生じたときは、委員会への漏えい等の報告を行う義務を負うこと、「漏えい」とは、保有個人情報が自らの意図に基づかずに外部に流出することをいう旨を説明。	<ul style="list-style-type: none"> ・法第 68 条第 1 項 ・施行規則第 43 条各号 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(行政機関等編)5-4-1 ・事務対応ガイド 4-4-1
利用及び提供の制限	警察から、捜査関係事項照会に応じるよう、相談者(行政機関等)に連絡があった。保有個人情報を当該警察に提供することに問題はないか。	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自ら利用し、又は提供してはならないこと、「法令」として、捜査関係事項照会について定める刑事訴訟法(昭和 23 年法律第 131 号)第 197 条第 2 項の規定が該当し得る旨を説明。	法第 69 条第 1 項及び第 2 項各号	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(行政機関等編)5-5-1 ・ガイドライン(行政機関等編)5-5-2 ・事務対応ガイド 4-5-1 ・事務対応ガイド 4-5-2

4 マイナンバー苦情あつせん相談窓口

(1) 受付件数

- ・ 令和7年度第3四半期のマイナンバー苦情あつせん相談窓口の受付件数の総計は 440 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 55 件、質問件数は 213 件、その他の件数は 172 件となっている。

	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	令和7年度 第3四半期	(参考) 令和6年度 (四半期換算 ¹⁹)
総計	375 件	374 件	403 件	440 件	374 件
(うち) 苦情件数	27 件	37 件	28 件	55 件	42 件
質問件数	227 件	217 件	229 件	213 件	199 件
その他の件数 ²⁰	121 件	120 件	146 件	172 件	133 件

¹⁹ マイナンバー苦情あつ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。

²⁰ 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。

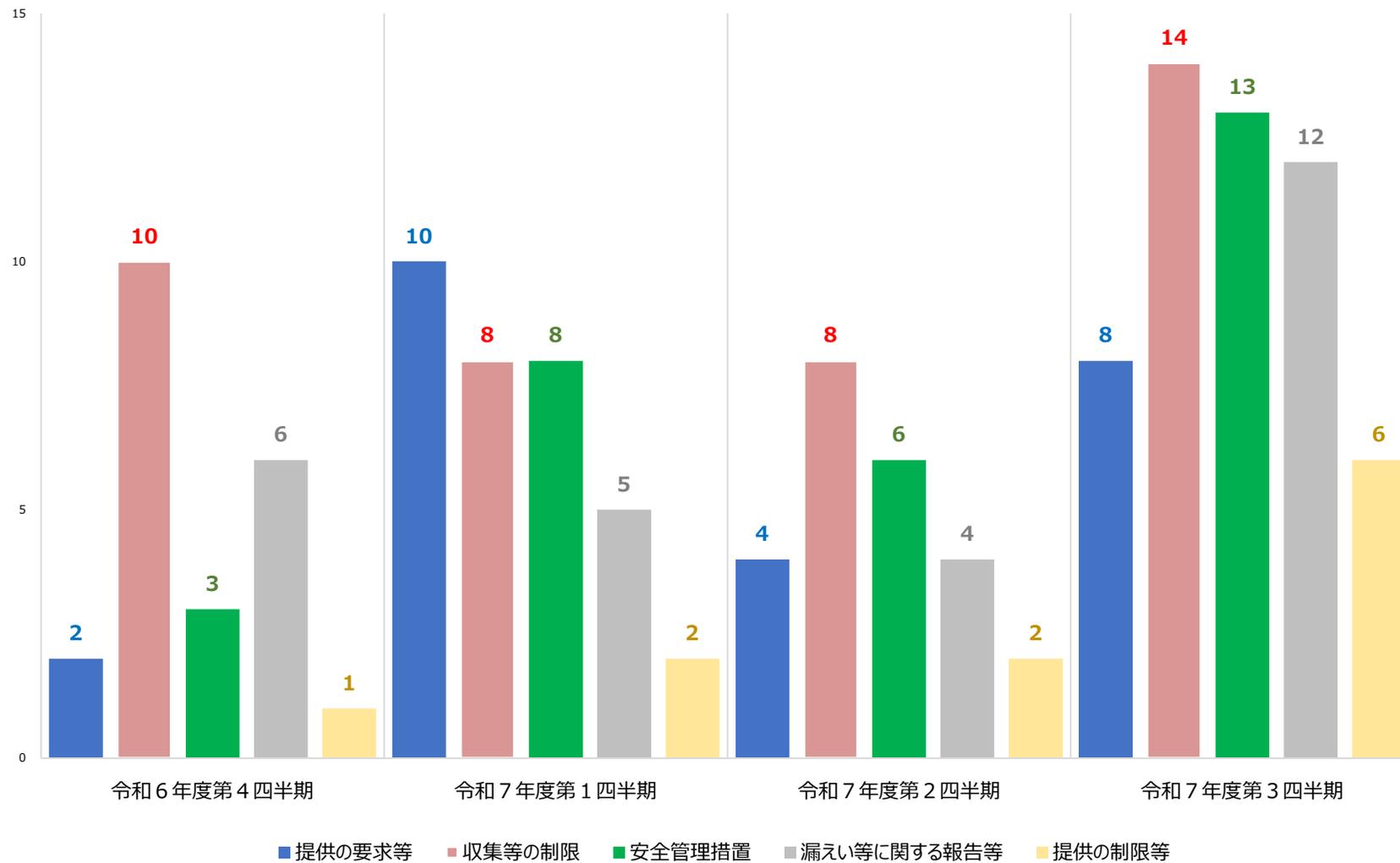
(2) 苦情件数

- ・ 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」に関するものについては、継続的に寄せられている。その他の類型のものについては、四半期ごとで増減に変化が見られる。全体の苦情件数については、主な類型のものがいずれも増加したことに伴い、前期比で約2倍となった。

	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	令和7年度 第3四半期
総計	27件	37件	28件	55件
(主な類型 ²¹)				
提供の要求等	2件	10件	4件	8件
収集等の制限	10件	8件	8件	14件
安全管理措置	3件	8件	6件	13件
漏えい等に関する報告等	6件	5件	4件	12件
提供の制限等	1件	2件	2件	6件

²¹ 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)



(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	参考	
			法令 ²²	ガイドライン等 ²³
提供の要求等	応募先事業者における採用面接時に、当該事業者から個人番号の提供を求められた。内定していないにもかかわらず、個人番号を求めることに問題はないか。	いわゆる「内定者」については、その立場や状況が個々に異なることから一律に取り扱うことはできないものの、例えば、「内定者」が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、その時点で個人番号の提供を求めることができる旨を説明。	マイナンバー法第 14 条第 1 項	・マイナンバーガイドライン(事業者編)第 4-3-(1) ・マイナンバーガイドラインQ&A4-1
収集等の制限	不要品買取りの際に、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、当該事業者が当該マイナンバーカードに記載されている個人番号を書き取った。この取扱いに問題はないか。	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、書き取った個人番号の削除を求めるよう、相談者に促した。	・マイナンバー法第 19 条各号 ・マイナンバー法第 20 条	・マイナンバーガイドライン(事業者編)第 4-3-(2) ②B ・マイナンバーガイドライン(事業者編)第 4-3-(3)
安全管理措置	勤務先の事業者においては、従業員のマイナンバーカード両面の画像を全ての従業員で共有している。この取扱いに問題はないか。	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、必要かつ適切な措置を講じなければならないこと、事業者は、個人番号関係事務又は個人番号利用事務の範囲を明確にしておくとともに、組織的安全管理措置として、例えば、特定個人情報等を取り扱う事務に従事する従業員(以下「事務取扱担当者」という。)の明確化や事務取扱担当者が取り扱う特定個人情報等の範囲の明確化を始め、安全管理措置を講ずるための組織体制を整備する	マイナンバー法第 12 条	・マイナンバーガイドライン(事業者編)第 4-2-(2) ・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添 1) ①A ・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添 1) ①B ・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添 1)

²² 「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)」は「特定個人情報漏えい等規則」という。以下同じ。

²³ 「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(事業者編)」は「マイナンバーガイドライン(事業者編)」、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(事業者編)」及び「(別冊)金融業務における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 Q&A は「マイナンバーガイドラインQ&A」という。以下同じ。

類型	苦情内容	助言等内容	参考	
			法令 ²²	ガイドライン等 ²³
		必要がある旨を説明。前述の説明に照らして、当該取扱いに問題がないか勤務先の事業者内で話し合うよう、相談者に促した。		<p>①C</p> <p>・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添1)</p> <p>②Ca</p>
漏えい等に関する報告等	勤務先の事業者に個人番号を記載した書類を提出したところ、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、特定個人情報漏えい等規則第2条各号に掲げる報告対象事態が生じたときは、委員会への漏えい等の報告及び本人への通知を行う義務を負い、また、当該報告対象事態に該当しない漏えい等事案においても、特定個人情報を取り扱う事業者は、委員会への報告を行うよう努めることとされている旨を説明。	<p>・マイナンバー法第29条の4各項</p> <p>・特定個人情報漏えい等規則第2条各号</p> <p>・特定個人情報漏えい等規則第3条各項</p> <p>・特定個人情報漏えい等規則第4条</p> <p>・特定個人情報漏えい等規則第5条</p>	<p>・マイナンバーガイドライン(事業者編)第3-6</p> <p>・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添2)</p> <p>③</p> <p>・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添2)</p> <p>④</p> <p>・マイナンバーガイドラインQ&A17-12</p>
提供の制限等	勤務先の事業者について、合併による事業の承継が行われたが、本人の同意を得ることなく、特定個人情報を事業の承継先に提供したようだ。この取扱いに問題はないか。	特定個人情報は、マイナンバー法第19条各号のいずれかに該当す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、合併その他の事由による事業の承継が行われたときは、本人の同意の有無を問わず、特定個人情報を提供することが認められている旨を説明。	マイナンバー法第19条第6号	<p>マイナンバーガイドライン(事業者編)第4-3-(2)</p> <p>②Be</p>

(3) 苦情あつせん申出受付状況

- ・ 令和7年度第3四半期の苦情件数 55 件のうち、苦情あつ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4四半期	令和7年度 第1四半期	令和7年度 第2四半期	令和7年度 第3四半期
総計	227件	217件	229件	213件
(主な類型 ²⁴)				
安全管理措置	71件	65件	57件	50件
収集等の制限	17件	31件	29件	32件
提供の制限等	53件	30件	39件	37件
漏えい等に関する報告等	33件	30件	26件	36件
利用範囲等	11件	6件	16件	23件
その他	11件	26件	28件	11件

(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	参考	
			法令	ガイドライン等
安全管理措置	相談者(事業者)における特定個人情報等の利用状況等の記録について、どのくらいの保存期間を定めればよいか。	事業者は、特定個人情報等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、必要かつ適切な措置を講じなければならないこと、組織的安全管理措置として、取扱規程等に基づく運用を行うとともに、その状況を確認するため、特定個人情報等の利用状況等を記録する必要があること、特定個人情報等の利用状況等の記録の保存期間については、取り扱う情報の種類、量、取	マイナンバー法第12条	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーガイドライン(事業者編)第4-2-(2) ・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添1) ②Cb ・マイナンバーガイドラインQ&A14-1

²⁴ 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	参考	
			法令	ガイドライン等
		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。		
提供の制限等	相談者(事業者)は、社会保険等の事務のために特定個人情報を収集し、保管しているところ、今般、従業員持株会を設立する予定である。相談者(事業者)において、収集し、保管している当該持株会の会員となる予定である従業員の特定個人情報を当該持株会の事務のために利用することができるか。	相談者(事業者)と当該持株会は、法的な人格が異なること、法的な人格を超える特定個人情報の移動は「提供」に該当するところ、相談者(事業者)が収集し、保管している特定個人情報を当該持株会の事務のために「利用」することは、特定個人情報の「提供」に該当するものであり、マイナンバー法第 19 条各号に掲げる特定個人情報を「提供」することが認められている場合に該当しない旨を説明。	マイナンバー法第 19 条各号	・マイナンバーガイドライン(事業者編)第4-3-(2) 2 A ・マイナンバーガイドライン(事業者編)第4-3-(2) 2 B
漏えい等に関する報告等	従業員から取得した、個人番号が記載されている、一人分の住民票の写しを紛失してしまったが、委員会への漏えい等の報告を行う必要があるか。	個人番号利用事務等実施者は、漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある特定個人情報に係る本人の数が 100 人を超える事態など、特定個人情報漏えい等規則第2条各号に掲げる報告対象事態が生じたときは、委員会への漏えい等の報告を行う義務を負うところ、当該報告対象事態に該当しない漏えい等事案においても、特定個人情報を取り扱う事業者は、委員会への報告を行うよう努めることとされている旨を説明。	・マイナンバー法第 29 条の4第1項 ・特定個人情報漏えい等規則第2条各号 ・特定個人情報漏えい等規則第3条各項 ・特定個人情報漏えい等規則第4条	・マイナンバーガイドライン(事業者編)第3-6 ・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添2) 3 ・マイナンバーガイドラインQ&A17-12

(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3四半期に寄せられた相談のうち、「不正アクセス」及び「履歴書」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 不正アクセス

不正アクセスに関する相談については 179 件(令和7年度第2四半期:104 件)寄せられ、具体的には「委託」、「メール」、「取引先」や「子会社」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	参考	
			法令	ガイドライン等
委託	委託先の事業者において、不正アクセスによる個人データの漏えい等が生じ、当該個人データがダークウェブに掲載されたおそれがある。相談者(委託元の事業者)は、委託先の事業者とともに、当該事態が生じたことについて、本人への通知を行う必要があるか。	個人データの取扱いを委託している場合においては、委託元と委託先の双方が個人データ又は個人情報を取り扱い、又は取得しようとしていることになるため、施行規則第7条各号に掲げる報告対象事態が生じたときは、原則として委託元と委託先の双方が、委員会への漏えい等の報告を行う義務のみならず、本人への通知を行う義務も負うこと、ただし、委託先が委員会への漏えい等の報告の義務を負っている委託元に所定の事項のうち、その時点で把握しているものを通知したときは、委託先は、委員会への漏えい等の報告を行う義務のみならず、本人への通知を行う義務も免除されること、本人への通知について、当該報告対象事態を知ったときは、当該事態の状況に応じて速やかに行わなければならないこと、「事態の状況に応じて速やかに」とは、個別の事案において、その時点で把握している事態の内容、通知を行うことで本人の権利利益が保護される蓋然性、本人への通知を行うことで生じる弊害等を勘案して判断することになる旨を説明。	<ul style="list-style-type: none"> ・法第 26 条各項 ・施行規則第7条各号 ・施行規則第8条第1項第1号、第2号、第4号、第5号及び第9号 ・施行規則第9条 ・施行規則第10条 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(通則編)3-5-3-1 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-2 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-3 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-4 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-5 ・ガイドライン(通則編)3-5-4-1 ・ガイドライン(通則編)3-5-4-2

キーワード	相談内容	回答又は助言等内容	参考	
			法令	ガイドライン等
	相談者(委託先の事業者)において、不正アクセスによる個人データの漏えい等が生じたが、当該個人データによっては第三者が特定の個人を識別することができない。この場合においても、相談者(委託先の事業者)は、委託元の事業者とともに、委員会への漏えい等の報告及び本人への通知を行う必要があるか。	施行規則第7条各号に掲げる報告対象事態が生じたときは、原則として委託元と委託先の双方が、委員会への漏えい等の報告及び本人への通知を行う義務を負うところ、例えば、当該報告対象事態のうち、施行規則第7条第3号の「不正の目的をもって行われたおそれがある事業者に対する行為による個人データ(当該事業者が取得し、又は取得しようとしている個人情報であって、個人データとして取り扱われることが予定されているものを含む。)の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態」の「個人データ」に該当するかどうかは、飽くまでも、当該情報を取り扱い、又は取得しようとしている事業者を基準に判断する旨を説明。	<ul style="list-style-type: none"> ・法第26条各項 ・施行規則第7条各号 ・施行規則第8条各項 ・施行規則第9条 ・施行規則第10条 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(通則編)3-5-3-1 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-2 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-3 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-4 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-5 ・ガイドライン(通則編)3-5-4-1 ・Q&A6-10
	委託先の事業者において、不正アクセスによる個人データの漏えい等が生じたようだが、それについて、委託先の事業者は、相談者(委託元の事業者)に何ら報告を行わない。相談者(委託元の事業者)としてはどのように対応すればよいか。	事業者は、個人データの取扱いを委託する場合は、委託先において当該個人データについて安全管理措置が適切に講じられるよう、委託先に対し必要かつ適切な監督をしなければならないこと、必要かつ適切な措置の一環として、「委託先における個人データ取扱状況の把握」を行う必要がある旨を説明。委託先の事業者に、漏えい等が生じた個人データの取扱状況について報告を求めよう、相談者(委託元の事業者)に促した。	法第25条	ガイドライン(通則編)3-4-4
	委託先の事業者において、不正アクセスによる個人データの漏えい等が生じたため、施行規則第7条第3号に該当する事態として、相談者(委託元の事業者)は、既に委員会への漏えい等の報告のうち速報を行ったものの、フォレンジック調査中であり、いまだ、原因、二次被害又はそのおそれの有無及びその内容を特定することができておらず、再発防止のための措置も決定できていない。この場合においても、相談者(委託元	事業者は、施行規則第7条各号に掲げる報告対象事態を知ったときは、速報に加え、確報を行う必要があり、施行規則第7条第3号に該当する事態においては当該事態を知った日から60日以内に委員会への漏えい等の報告のうち確報を行い、原因、二次被害又はそのおそれの有無及びその内容、再発防止のための措置等といった所定の事項を報告しなければならないこと、確報を行う時点で、合理的努力を尽くした上で、一部の	<ul style="list-style-type: none"> ・法第26条第1項 ・施行規則第7条各号 ・施行規則第8条各項 ・施行規則第9条 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(通則編)3-5-3-1 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-2 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-3 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-4 ・ガイドライン(通則編)3-

キーワード	相談内容	回答又は助言等内容	参考	
			法令	ガイドライン等
	の事業者)は、法が定める期限内に委員会への漏えい等の報告のうち速報を行う必要があるか。	事項が判明しておらず、全ての事項を報告することができない場合には、その時点で把握している内容を報告し、判明次第、報告を追完するものとする旨を説明。		5-3-5
メール	相談者(事業者)のメールサーバに不正アクセスされたログを発見した。相談者(事業者)になりましたフィッシングメールも送信されている。当該メールサーバがウイルスに感染し、個人データが窃取等されたといった様子は見られないが、委員会への漏えい等の報告のうち速報を行う必要があるか。	事業者は、施行規則第7条各号に掲げる報告対象事態を知った時点から、おおむね3～5日以内に委員会への漏えい等の報告のうち速報を行わなければならないこと、当該報告対象事態における「おそれ」については、その時点で判明している事実関係に基づいて個別の事案ごとに蓋然性を考慮して判断することになる旨を説明。	<ul style="list-style-type: none"> ・法第 26 条第 1 項 ・施行規則第 7 条各号 ・施行規則第 8 条第 1 項 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン(通則編)3-5-3-1 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-2 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-3 ・Q&A6-17
取引先	取引先の事業者において、不正アクセスによる相談者(事業者)の従業員に関する個人データの漏えい等が生じたという連絡を受けた。この場合、相談者(事業者)も委員会への漏えい等の報告を行う必要があるか。	委員会への漏えい等の報告を行う義務を負う主体は、漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある個人データ又は個人情報を取り扱い、又は取得しようとしている事業者であること、相談者(事業者)が取扱いを委託した個人データの漏えい又は個人情報でなければ、相談者(事業者)が委員会への漏えい等の報告を行う必要がない旨を説明。	法第 26 条第 1 項	ガイドライン(通則編)3-5-3-2
子会社	親会社と相談者(子会社)が同一サーバ内にそれぞれの個人データを保有していたところ、当該サーバへの不正アクセスにより、それぞれの個人データの漏えい等が生じた場合、親会社と相談者(子会社)のどちらが委員会への漏えい等の報告を行う必要があるか。	委員会への漏えい等の報告を行う義務を負う主体は、漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある個人データ又は個人情報を取り扱い、又は取得しようとしている事業者であること、漏えい等した個人データを取り扱っている親会社と相談者(子会社)それぞれが、委員会への漏えい等の報告を行う必要がある旨を説明。	法第 26 条第 1 項	ガイドライン(通則編)3-5-3-2

2 履歴書

履歴書に関する相談については 82 件(令和7年度第2四半期:91 件)寄せられ、具体的には「退職」、「勤務先」、「面接」、「不採用」や「紹介」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	参考	
			法令	ガイドライン等
退職	事業者を退職したことから、当該事業者で保有されている、採用当時に提出した履歴書に記載されていた情報を削除するよう請求することができるか。	事業者は、保有する個人データについて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こと、相談者本人が識別される保有個人データを当該事業者が利用する必要がなくなった場合や相談者本人が識別される保有個人データの取扱いにより相談者本人の権利又は正当な利益が害されるおそれがある場合等には、保有個人データの利用停止等を請求することができる旨を説明。	・法第 22 条 ・法第 35 条第5項	・ガイドライン(通則編)3-4-1 ・ガイドライン(通則編)3-8-5-1
	相談者が退職した事業者に提出した、履歴書に記載されていた情報を、退職した事業者が転職先の事業者に提供したことが判明した。この取扱いに問題はないか。	事業者は、原則として、あらかじめ相談者の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない旨を説明。退職した事業者に、当該取扱いを行った根拠について問い合わせるよう、相談者に促した。	法第 27 条第1項	ガイドライン(通則編)3-6-1
勤務先	勤務先の事業者においては、新規採用者が提出した履歴書を、従業者の誰もが閲覧することができる状態で掲示している。この取扱いに問題はないか。	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。勤務先の事業者に、履歴書を取得する際に特定した利用目的を確認するよう、相談者に促した。	・法第 17 条第1項 ・法第 18 条第1項及び第3項	・ガイドライン(通則編)3-1-1 ・ガイドライン(通則編)3-1-3 ・ガイドライン(通則編)3-1-5
面接	相談者は、事業者のグループ採用面接において、面接官から、相談者が提出した履歴書に記載された情報について質問された。この取扱いに問題はないか。	相談者が提出した履歴書に記載された情報について、単なる個人情報に該当する場合には、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当該個人情報を取り扱うことができること、他方で、個人データに該当する場合には、原則として、あらかじめ相談者の同意を得ないで、当該個人データを第三者に提供してはなら	・法第 16 条第1項及び第3項 ・法第 17 条第1項 ・法第 18 条第1項及び第3項 ・法第 27 条第1項	・ガイドライン(通則編)2-4 ・ガイドライン(通則編)2-6 ・ガイドライン(通則編)3-1-1 ・ガイドライン(通則編)3-

キーワード	相談内容	回答又は助言等内容	参考	
			法令	ガイドライン等
		ない旨を説明。当該事業者に、当該取扱いを行った根拠について問い合わせるよう、相談者に促した。		1-3 ・ガイドライン(通則編)3-1-5 ・ガイドライン(通則編)3-6-1
不採用	事業者の採用面接で 不採用 になったことから、事業者に提出した 履歴書 を返却してほしい。	法では、保有個人データの利用停止等に関する規定は定められているものの、事業者が履歴書等の受け取った書類を返還する義務は定められていないことから、法上、事業者は相談者が提出した履歴書を返却する義務がない旨を説明。	法第 35 条各項	・ガイドライン(通則編)3-8-5 ・Q & A9-20
紹介	相談者は、人材サービス事業者にエントリーし、 履歴書 等の情報を登録した。その後、当該事業者から、相談者に 紹介 できる業務がないと案内されたため、登録した 履歴書 等の情報を削除するよう求めたところ断られた。この取扱いに問題はないか。	事業者は、保有する個人データについて利用する必要がなくなったとき、すなわち、利用目的が達成され当該目的との関係では当該個人データを保有する合理的な理由が存在しなくなった場合等は、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こと、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存する必要がある旨を説明。当該事業者に、登録した履歴書等の情報を消去することができない理由を確認するよう、相談者に促した。	法第 22 条	ガイドライン(通則編)3-4-1

以上