

## 令和7年度第4四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<sup>1</sup>。

## (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。

---

<sup>1</sup> 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<br>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<br>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4四半期の受付件数の総計は 5,976 件となっている。

|                        | 令和7年度<br>第1四半期 | 令和7年度<br>第2四半期 | 令和7年度<br>第3四半期 | 令和7年度<br>第4四半期(※) | (参考)<br>令和6年度<br>(四半期換算 <sup>2</sup> ) |
|------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|--|
| 総計                     | 6,403 件        | 6,173 件        | 6,606 件        | 5,976 件           | 6,449 件                                |
| (うち) 苦情件数              | 2,305 件        | 2,427 件        | 2,668 件        | 2,481 件           | 2,261 件                                |
| 質問件数                   | 3,621 件        | 3,178 件        | 3,278 件        | 2,877 件           | 3,593 件                                |
| その他の件数 <sup>3</sup>    | 477 件          | 568 件          | 660 件          | 618 件             | 595 件                                  |
| (参考) 苦情比率 <sup>4</sup> | 36%            | 39%            | 40%            | 42%               | 35%                                    |

(※) 1日平均:総計 101 件(うち苦情 42 件、質問 49 件、その他 10 件)。

<sup>2</sup> 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。

<sup>3</sup> 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。

<sup>4</sup> 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4四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 4,658 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 1,980 件、質問件数は 2,346 件となっている。

|                     | 令和7年度<br>第1四半期 | 令和7年度<br>第2四半期 | 令和7年度<br>第3四半期 | 令和7年度<br>第4四半期 | (参考)<br>令和6年度<br>(四半期換算 <sup>5</sup> ) |
|---------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--|
| 総計                  | 5,079 件        | 4,960 件        | 5,190 件        | <b>4,658 件</b> | 5,217 件                                |
| (うち) 苦情件数           | 1,865 件        | 2,035 件        | 2,193 件        | <b>1,980 件</b> | 1,840 件                                |
| 質問件数                | 2,982 件        | 2,629 件        | 2,684 件        | <b>2,346 件</b> | 3,043 件                                |
| その他の件数 <sup>6</sup> | 232 件          | 296 件          | 313 件          | <b>332 件</b>   | 334 件                                  |

<sup>5</sup> 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。

<sup>6</sup> 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。

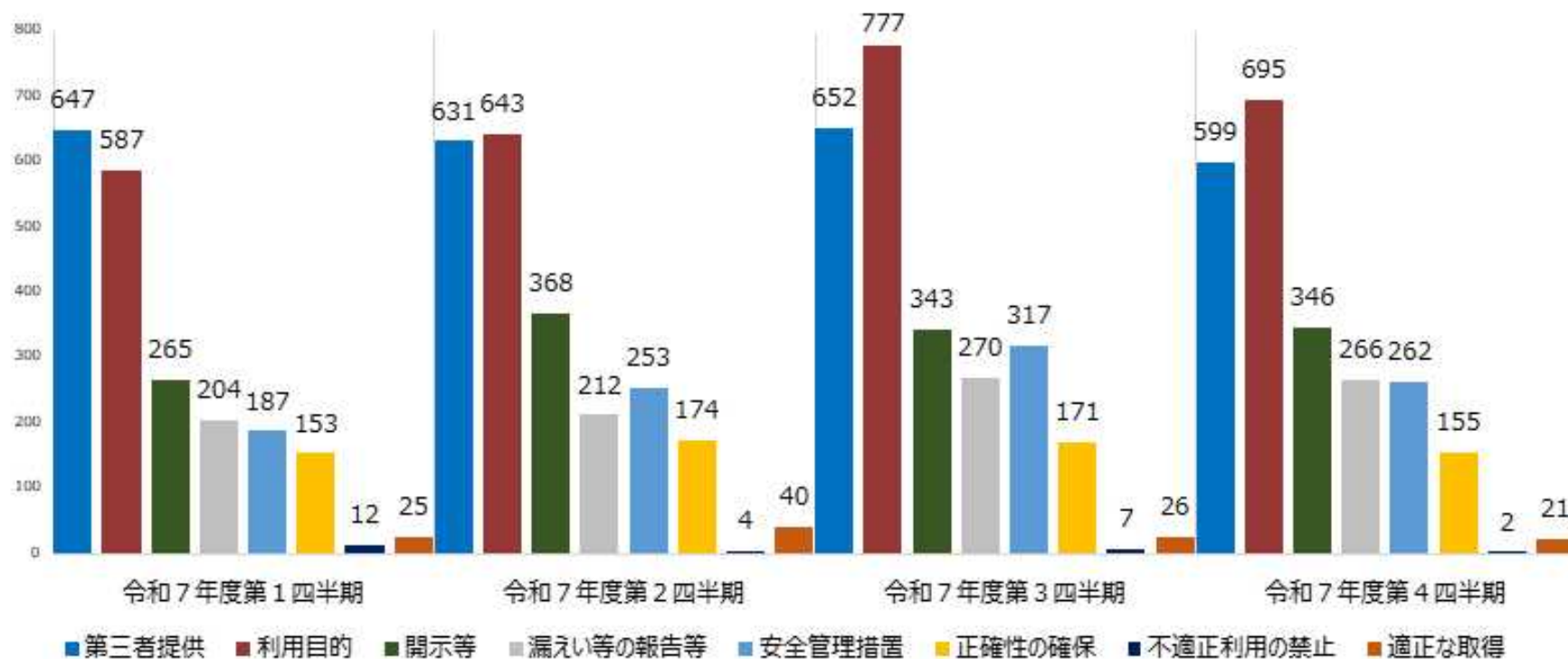
(2) 苦情件数

- ・ 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。なお、「開示等」に関する苦情を除き、いずれの類型でも前期比で減少している。

|                      | 令和7年度<br>第1四半期 | 令和7年度<br>第2四半期 | 令和7年度<br>第3四半期 | 令和7年度<br>第4四半期 |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 総計                   | 1,865件         | 2,035件         | 2,193件         | 1,980件         |
| (主な類型 <sup>7</sup> ) |                |                |                |                |
| 第三者提供                | 647件           | 631件           | 652件           | 599件           |
| 利用目的                 | 587件           | 643件           | 777件           | 695件           |
| 開示等                  | 265件           | 368件           | 343件           | 346件           |
| 漏えい等の報告等             | 204件           | 212件           | 270件           | 266件           |
| 安全管理措置               | 187件           | 253件           | 317件           | 262件           |
| 正確性の確保               | 153件           | 174件           | 171件           | 155件           |
| 不適正利用の禁止             | 12件            | 4件             | 7件             | 2件             |
| 適正な取得                | 25件            | 40件            | 26件            | 21件            |

<sup>7</sup> 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 <sup>8</sup>  | ガイドライン等 <sup>9</sup>   |
| 第三者提供    | 事業者の関連会社から連絡があったが、相談者は当該関連会社には一度も連絡をしたことがない。事業者は、あらかじめ相談者の同意を得ることなく、関連会社に個人データを提供してもよいのか。 | 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に関する業務の全部又は一部を委託することに伴い、当該個人データが提供される場合は、当該提供先は第三者に該当せず、提供に当たってあらかじめ本人の同意を得る必要がないこと、この場合、委託元の事業者は委託先の事業者に対し必要かつ適切な監督をしなければならない旨を説明。  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法第 25 条</li> <li>・法第 27 条第5項第1号</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)3-4-4</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-6-3(1)</li> </ul>  |
| 利用目的     | 事業者が、あらかじめ相談者の同意を得ないで、相談者の個人情報を取得したが問題ではないか。  | 事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、利用目的をできる限り特定し、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、原則として速やかに、その利用目的を本人に通知し、又は公表しなければならないとされているものの、要配慮個人情報を除いて個人情報の取得時に本人の同意までは求められていない旨を説明。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法第 17 条第1項</li> <li>・法第 20 条第2項各号</li> <li>・法第 21 条第1項及び第4項各号</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)3-1-1</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-3-2</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-3-3</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-3-5</li> </ul> |
| 開示等      | 事業者が相談者に対して行った評価が誤っているので、訂正等の請求を行えるか。   | 訂正等の請求は、事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データに誤りがあり、事実でないときに請求することができる旨を説明。   | 法第 34 条各項  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)3-8-4</li> <li>・Q&amp;A9-19</li> </ul>  |
| 漏えい等の報告等 | 事業者の従業員が相談者の個人データを勝手に第三者に伝えた。   | 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」には該当しないものの、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こと、従業員が事業者の意図に反して第三者に個人データを伝えた場合は事業者において個人                               | ・法第 27 条第1項各号  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)3-5-1-2</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-6-1</li> </ul>   |

<sup>8</sup> 「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。

<sup>9</sup> 「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 <sup>9</sup>  | ガイドライン等 <sup>9</sup>   |
|        |   | データの漏えいに当たるとされる旨を説明。当該事業者、当該従業員の行為について確認するよう、相談者に促した。  |  |  |
| 安全管理措置 | 勤務先の事業者において、個人データの廃棄時は手で破ってそのまま捨てるように言われている。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。）、個人データ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しなければならない旨を説明。前述の説明に照らして、個人データの廃棄時の手段を勤務先の事業者と相談するよう、相談者に促した。 | 法第 23 条  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン（通則編）3-4-2</li> <li>・ガイドライン（通則編）10</li> </ul>  |
| 正確性の確保 | 事業者を退職することから、事業者に提出した相談者の履歴書の返却を求めたい。                     | 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、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。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法第 22 条</li> <li>・法第 35 条各項</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン（通則編）3-4-1</li> <li>・ガイドライン（通則編）3-8-5</li> <li>・Q&amp;A9-20</li> </ul>                                 |
| 適正な取得  | 勤務先の事業者が、相談者が提出した要配慮個人情報当該事業者内で共有しているのは問題ではないか。           | 事業者は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報取得してはならないが、書面又は口頭等により本人から適正に直接取得する場合には、本人が当該情報を提供したことをもって、当該事業者が当該情報を取得することについて本人の同意があったものと解されること、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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法第 17 条第 1 項</li> <li>・法第 18 条第 1 項及び第 3 項</li> <li>・法第 20 条第 2 項</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン（通則編）3-1-1</li> <li>・ガイドライン（通則編）3-1-3</li> <li>・ガイドライン（通則編）3-1-5</li> <li>・ガイドライン（通則編）3-3-2</li> </ul> |

| 類型 | 苦情内容 | 助言等内容 | 参考              |                      |
|----|------|-------|-----------------|----------------------|
|    |      |       | 法令 <sup>9</sup> | ガイドライン等 <sup>9</sup> |
|    |      | 旨を説明。 |                 |                      |

(3) 苦情あつせん申出受付状況

- ・ 令和7年度第4四半期の苦情件数 1,980 件のうち、苦情あつせんの申出受付件数は1件。
- ・ 事例としては、「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プロフィール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」との申出を受けて、委員会から当該事業者に対して、法第 35 条第5項の利用停止請求の規定を説明し対応を促し、当該事業者の対応について相談者に伝えたものがある。

(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7年度<br>第1四半期 | 令和7年度<br>第2四半期 | 令和7年度<br>第3四半期 | 令和7年度<br>第4四半期 |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 総計                    | 2,982 件        | 2,629 件        | 2,684 件        | 2,346 件        |
| (主な類型 <sup>10</sup> ) |                |                |                |                |
| 漏えい等の報告等              | 894 件          | 675 件          | 864 件          | 787 件          |
| 第三者提供                 | 854 件          | 829 件          | 791 件          | 701 件          |
| 利用目的                  | 475 件          | 477 件          | 414 件          | 379 件          |
| 定義                    | 473 件          | 474 件          | 443 件          | 387 件          |
| 安全管理措置                | 239 件          | 284 件          | 263 件          | 190 件          |

<sup>10</sup> 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  |
| 利用目的              | 事業者において、求めている個人情報が寄せられた場合も、個人情報を取得したことになり、利用目的の通知又は公表等が必要となるのか。   | 事業者が求めている個人情報が寄せられた場合、手にすることとなった個人情報を直ちに返送したり、廃棄したりするなどして、事業者に提供を受ける行為がないと言えるときには、個人情報を取得しているとは解釈されないと考えられること、なお、個人情報を取得した場合は、原則として、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない旨を説明。 | 法第 21 条各項   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)3-3-3</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-3-4</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-3-5</li> <li>・Q&amp;A4-8</li> </ul>               |
| 漏えい等の報告等          | 事業者の従業員をかたる者から連絡が届き、差出人の求めに応じて事業者の個人データを提供した。提供後に、従業員をかたる第三者からの連絡であったと気が付いたが、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。 | 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、委員会への報告及び本人への通知を行う必要があるところ、施行規則第7条第3号は「不正の目的をもって行われたおそれがある当該個人情報取扱事業者に対する行為によ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」が該当する旨を説明。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法第 26 条各項</li> <li>・施行規則第7条各号</li> <li>・施行規則第8条各項</li> <li>・施行規則第 10 条</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)3-5-3-1</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-5-3-3</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-5-3-4</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-5-4-1</li> </ul> |
| 保有個人データに関する事項の公表等 | 事業者においてプライバシーポリシーで公表すべき項目について確認したい。   | 法においてプライバシーポリシーの策定と公表義務に係る規定はないものの、事業者は、保有個人データに関し、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。)に置かなければならないとされている事項がある旨を説明。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法第 32 条第1項各号</li> <li>・施行令第 10 条各号</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)3-8-1(1)</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-9</li> </ul>  |

(参考) PPC質問チャット(※)の利用件数

|      | 令和7年度<br>第1四半期 | 令和7年度<br>第2四半期 | 令和7年度<br>第3四半期 | 令和7年度<br>第4四半期 |
|------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 利用件数 | 3,263 件        | 3,307 件        | 3,080 件        | <b>2,598 件</b> |

(※)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4四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 901 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 429 件、質問件数は 337 件となっている。

|                      | 令和7年度<br>第1四半期 | 令和7年度<br>第2四半期 | 令和7年度<br>第3四半期 | 令和7年度<br>第4四半期 | (参考)<br>令和6年度<br>(四半期換算 <sup>11</sup> ) |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---|
| 総計                   | 950 件          | 810 件          | 976 件          | 901 件          | 858 件                                   |
| (うち) 苦情件数            | 403 件          | 364 件          | 420 件          | 429 件          | 379 件                                   |
| 質問件数                 | 422 件          | 320 件          | 381 件          | 337 件          | 351 件                                   |
| その他の件数 <sup>12</sup> | 125 件          | 126 件          | 175 件          | 135 件          | 128 件                                   |

<sup>11</sup> 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。

<sup>12</sup> 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。

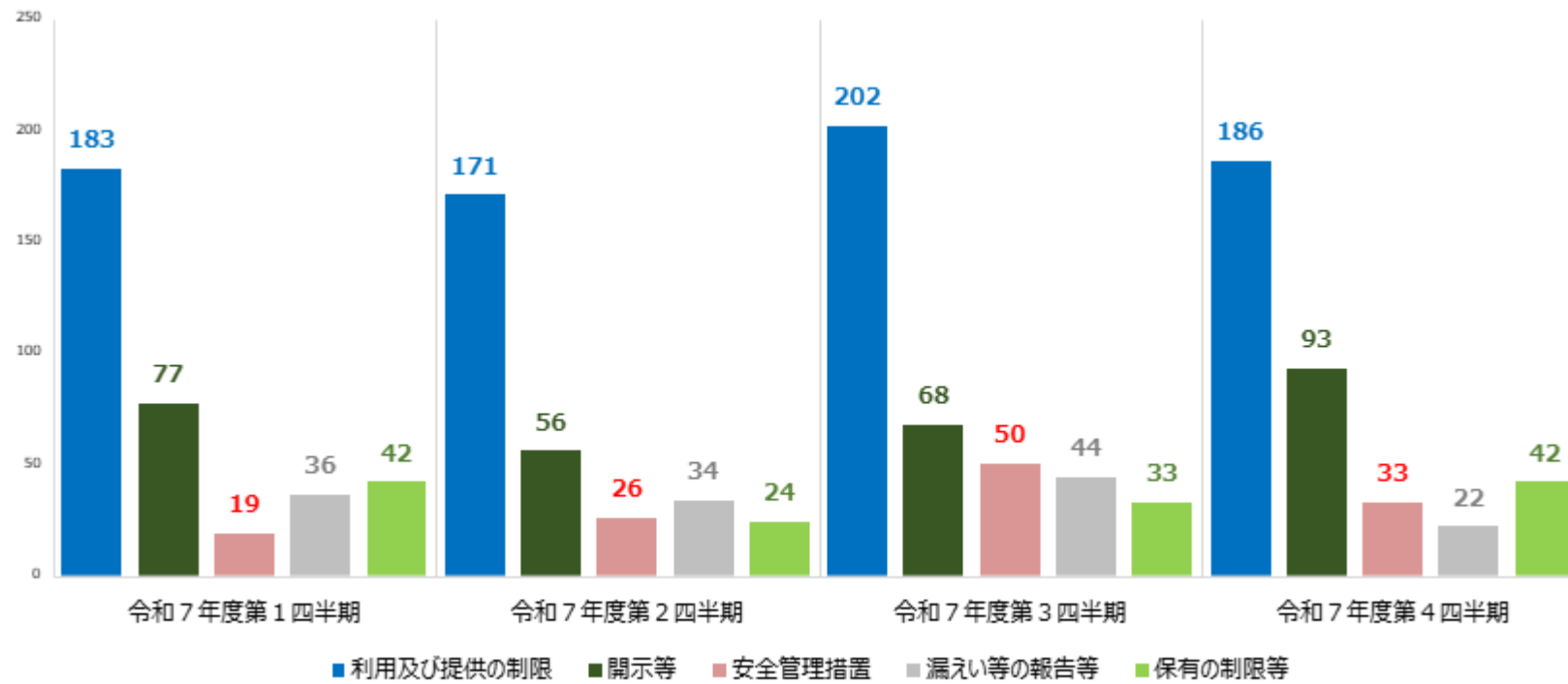
(2) 苦情件数

- ・ 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、類型別で見ると、「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、前期に約 60 件増加して 420 件となったことに続き、当期も同水準となった。そのうち、「開示等」に関するものについては、令和7年度第2四半期以降増加傾向にあり、前期比で 25 件増加した。このほか、「保有の制限等」に関するものについても、令和7年度第2四半期以降増加傾向にある。

|                       | 令和7年度<br>第1四半期 | 令和7年度<br>第2四半期 | 令和7年度<br>第3四半期 | 令和7年度<br>第4四半期 |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 総計                    | 403 件          | 364 件          | 420 件          | <b>429 件</b>   |
| (主な類型 <sup>13</sup> ) |                |                |                |                |
| 利用及び提供の制限             | 183 件          | 171 件          | 202 件          | <b>186 件</b>   |
| 開示等                   | 77 件           | 56 件           | 68 件           | <b>93 件</b>    |
| 保有の制限等                | 42 件           | 24 件           | 33 件           | <b>42 件</b>    |
| 漏えい等の報告等              | 36 件           | 34 件           | 44 件           | <b>22 件</b>    |
| 安全管理措置                | 19 件           | 26 件           | 50 件           | <b>33 件</b>    |

<sup>13</sup> 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 <sup>14</sup>  |
| 利用及び提供の制限 | 公立小学校が入学予定者名簿を保護者の同意なくPTAへ提供していた。この取扱いは問題ではないか。   | 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ものの、「本人の同意があるとき」又は「特別の理由があるとき」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又は提供することができることを説明。      | 法第69条第1項及び第2項   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(行政機関等編)5-5-1</li> <li>・ガイドライン(行政機関等編)5-5-2</li> <li>・事務対応ガイド 4-5-1</li> <li>・事務対応ガイド 4-5-2</li> </ul>   |
| 開示等       | 相談者は死亡した親の法定相続人として準確定申告を行う必要があり、市役所に当該親の健康保険料等について開示請求を行おうとしたところ、当該市役所の担当者から開示できないと説明された。この取扱いは問題ではないか。 | 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"> <li>・法第2条第1項第1号</li> <li>・法第60条第1項</li> <li>・法第76条第1項</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(行政機関等編)4-2-1</li> <li>・ガイドライン(行政機関等編)7-1-2</li> <li>・事務対応ガイド 3-2-1(3)</li> <li>・事務対応ガイド 6-1-2-1(1)</li> <li>・Q &amp; A(行政機関等編)2-2-1</li> <li>・Q &amp; A(行政機関等編)5-1-3</li> </ul> |

<sup>14</sup> 「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 <sup>14</sup>  |
| 保有の制限等   | 市役所に電話をすると「通話を録音する」と自動音声の流れ、通話内容が録音される。当該通話内容には相談者等の個人情報が含まれているにもかかわらず、市役所が相談者の同意なく録音し、保有してい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、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が、本人の同意の取得は要件とされていないことを説明。当該市役所に録音する利用目的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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(行政機関等編)5-1</li> <li>・事務対応ガイド 4-1</li> </ul>   |
| 漏えい等の報告等 | 市役所から相談者宛てで届いた郵便物に、別人の要配慮個人情報が封入されていた。本来封入すべきであった相談者の要配慮個人情報が他者へ誤送付されたと思われる。誤送付されていた場合、損害賠償請求は可能か。       | 行政機関の長等は、施行規則第 43 条に掲げる事態に該当する場合には、委員会への漏えい等報告と本人への通知が法的義務である旨を説明。また、法においては、損害賠償に関する規定がない旨を説明。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法第 68 条各項</li> <li>・施行規則第 43 条各号</li> <li>・施行規則第 44 条第 1 項各号</li> <li>・施行規則第 45 条</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(行政機関等編)5-4-1</li> <li>・ガイドライン(行政機関等編)5-4-2</li> <li>・事務対応ガイド 4-4-1</li> <li>・事務対応ガイド 4-4-2</li> </ul> |
| 安全管理措置   | 区役所の職員が相談者の提出した申請書を窓口のカウンターにしばらく放置したため、周囲の来所者が相談者の個人情報を閲覧することが可能な状態となっていた。この取扱いは問題ではないか。                 | 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   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(行政機関等編)5-3-1(1)</li> <li>・事務対応ガイド 4-3-1-1</li> <li>・事務対応ガイド 4-8</li> </ul>                            |

(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7年度<br>第1四半期 | 令和7年度<br>第2四半期 | 令和7年度<br>第3四半期 | 令和7年度<br>第4四半期 |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 総計                    | 422件           | 320件           | 381件           | 337件           |
| (主な類型 <sup>15</sup> ) |                |                |                |                |
| 利用及び提供の制限             | 110件           | 78件            | 66件            | 82件            |
| 漏えい等の報告等              | 94件            | 51件            | 92件            | 69件            |
| 開示等                   | 85件            | 60件            | 62件            | 80件            |
| 定義                    | 62件            | 57件            | 91件            | 65件            |
| 保有の制限等                | 24件            | 13件            | 13件            | 12件            |
| 第三者提供                 | 19件            | 23件            | 13件            | 14件            |
| 行政機関等匿名加工<br>情報の提供等   | 8件             | 6件             | 18件            | 9件             |
| 安全管理措置                | 15件            | 17件            | 15件            | 17件            |

<sup>15</sup> 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  |
| 開示等    | 相談者(地方公共団体の機関)に対し、遺族から、亡くなった親の要介護度認定に係る文書を対象とした保有個人情報の開示請求書が提出された。死者の情報は個人情報ではないと理解しているがどう対応すべきか。 | 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"> <li>・法第2条第1項第1号</li> <li>・法第60条第1項</li> <li>・法第76条第1項</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(行政機関等編)4-2-1</li> <li>・ガイドライン(行政機関等編)7-1-2</li> <li>・事務対応ガイド 3-2-1(3)</li> <li>・事務対応ガイド 6-1-2-1(1)</li> <li>・Q &amp; A(行政機関等編)2-2-1</li> <li>・Q &amp; A(行政機関等編)5-1-3</li> </ul> |
| 安全管理措置 | 相談者は行政機関から個人情報の取扱いの委託を受けている民間事業者。当該委託を受けた個人情報を相談者のグループ会社と共同利用できるか。                                | 当該行政機関から取扱いの委託を受けた個人情報は、当該行政機関の利用目的以外の目的のための利用が禁止等されていることが委託契約等で定められていると考えられることを説明。当該委託契約等を確認するよう案内した。   | 法第66条第1項  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(行政機関等編)5-3-1</li> <li>・事務対応ガイド 4-3-1-1(3)</li> <li>・事務対応ガイド 4-8-9</li> <li>・Q &amp; A(行政機関等編)3-1-1</li> </ul>   |
| 第三者提供  | 相談者は地方独立行政法人である県立病院。職員が外部で研修を受講するに当たって、参加する職員名簿を外部事業者に提供する。本人の同意は必要か。                             | 個人データの第三者提供には、原則として本人の同意の取得が必要であること、また、法第27条第1項各号のいずれかに該当する場合は、提供することが可能である旨を説明。   | 法第27条第1項各号  | ガイドライン(通則編)3-6-1   |

#### 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4四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 417 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 72 件、質問件数は 194 件、その他の件数は 151 件となっている。

|                      | 令和7年度<br>第1四半期 | 令和7年度<br>第2四半期 | 令和7年度<br>第3四半期 | 令和7年度<br>第4四半期 | (参考)<br>令和6年度<br>(四半期換算 <sup>16</sup> ) |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---|
| 総計                   | 374 件          | 403 件          | 440 件          | <b>417 件</b>   | 374 件                                   |
| (うち) 苦情件数            | 37 件           | 28 件           | 55 件           | <b>72 件</b>    | 42 件                                    |
| 質問件数                 | 217 件          | 229 件          | 213 件          | <b>194 件</b>   | 199 件                                   |
| その他の件数 <sup>17</sup> | 120 件          | 146 件          | 172 件          | <b>151 件</b>   | 133 件                                   |

<sup>16</sup> 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。

<sup>17</sup> 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。

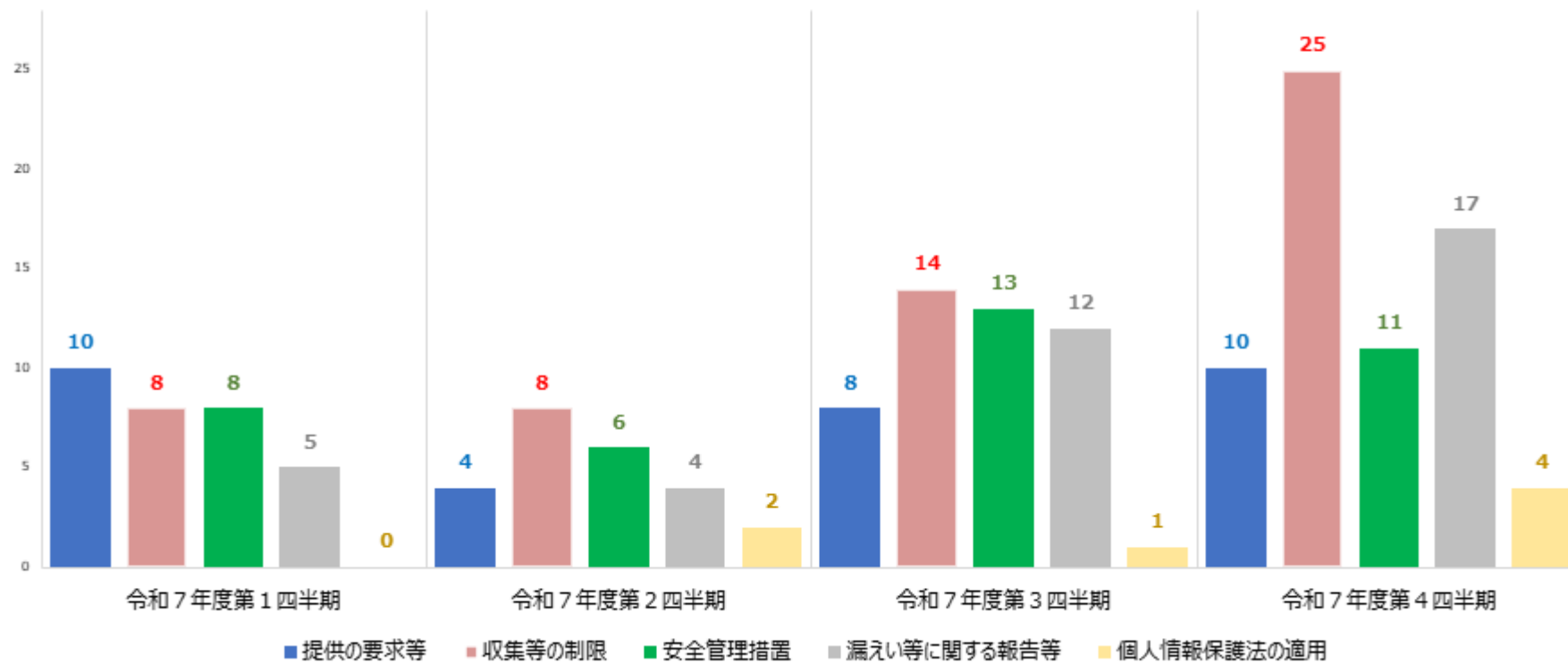
(2) 苦情件数

- ・ 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、類型別で見ると、「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の苦情等)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おり、前期比で11件増加したことが、全体の苦情件数の増加にもつながった。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みられる。

|                       | 令和7年度<br>第1四半期 | 令和7年度<br>第2四半期 | 令和7年度<br>第3四半期 | 令和7年度<br>第4四半期 |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 総計                    | 37件            | 28件            | 55件            | 72件            |
| (主な類型 <sup>18</sup> ) |                |                |                |                |
| 提供の要求等                | 10件            | 4件             | 8件             | 10件            |
| 収集等の制限                | 8件             | 8件             | 14件            | 25件            |
| 安全管理措置                | 8件             | 6件             | 13件            | 11件            |
| 漏えい等に関する報告等           | 5件             | 4件             | 12件            | 17件            |
| 提供の制限等                | 2件             | 2件             | 6件             | 2件             |
| 個人情報保護法の適用            | 0件             | 2件             | 1件             | 4件             |

<sup>18</sup> 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 <sup>19</sup>               | ガイドライン等 <sup>20</sup>   |
| 提供の要求等 | 宅地建物取引業者に賃貸物件探しを依頼したところ、当該宅地建物取引業者は相談者のマイナンバーカード両面のコピーを求めてきた。この取扱いに問題はないか。  | マイナンバーカードの裏面には個人番号が記載されているところ、マイナンバー法第19条各号のいずれかに該当して特定個人情報の提供を受けることができる場合を除き、他人の個人番号の提供を求めることはできない旨を説明。当該宅地建物取引業者に、個人番号の提供を求めた根拠を問い合わせよう、相談者に促した。   | ・マイナンバー法第15条<br>・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) ①   |
| 収集等の制限 | 不用品買取事業者に不用品の買取りを依頼した際に身分証明書の提示を求められ、マイナンバーカードを提示したところ、当該不用品買取事業者の従業員が当該マイナンバーカードの裏面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ことを説明。当該不用品買取事業者に、書き取った個人番号の削除を求めよう、相談者に促した。  | ・マイナンバー法第19条各号<br>・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<br>・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 | 勤務先事業者で使用していたパソコンを返却したが、当該パソコンには相談者の個人番号が記録されている。当該事業者において、パスワード設定を解除するなどにより従業者の誰もが当該個人番号を閲覧することができる状態となるおそれがある。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、具体的には、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者(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など、安全管理措置を講ずるための組織体制を整備すること、また技術的安全管理措置と | 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)<br>・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添1) ②Ca<br>・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添1) ②Fa |

<sup>19</sup> 「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。

<sup>20</sup> 「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 <sup>19</sup>   | ガイドライン等 <sup>20</sup>  |
|             |  | して、事務取扱担当者及び当該事務で取り扱う特定個人情報ファイルの範囲を限定するために、適切なアクセス制御を行うことなどが求められることを説明。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事業者を確認するよう、相談者に促した。  |  |  |
| 漏えい等に関する報告等 | 個人番号関係事務のためとして勤務先の事業者にマイナンバーカード両面のコピーを提出していたところ、当該事業者において当該コピーを紛失した。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条各号に掲げる事態を知ったときは、委員会への漏えい等に関する報告及び本人への通知を行う義務があること、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に報告するよう努めることとされている旨を説明。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバー法第29条の4各号</li> <li>・特定個人情報漏えい等規則第2条各号</li> <li>・特定個人情報漏えい等規則第3条各号</li> <li>・特定個人情報漏えい等規則第4条</li> <li>・特定個人情報漏えい等規則第5条</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーガイドライン(事業者編)第3-6</li> <li>・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添2) <b>③</b></li> <li>・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添2) <b>④</b></li> <li>・マイナンバーガイドラインQ&amp;A17-12</li> </ul> |
| 提供の制限等      | 事業者に採用されるに当たり個人番号の提供を求められているところ、当該事業者の親会社である別の事業者にも当該個人番号を提供する旨の説明があった。この取扱いに問題はないか。 | 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こと、事業者が特定個人情報を提供できるのは、社会保障、税、災害対策その他の行政分野に関する特定の事務のために従業員等の特定個人情報を行政機関等及び健康保険組合等に提供する場合等に限られることを説明。事業者は、別の事業者への個人番号の提供が、マイナンバー法第19条各号のいずれに該当するか確認するよう、相談者に促した。 | マイナンバー法第19条  | マイナンバーガイドライン(事業者編)第4-3-(2) <b>②</b>  |
| 個人情報保護法の適用  | 就職を予定している事業者から個人番号の提供を求められたが、当該事業者からは当該個人番号の利用目的を示されていない。この取扱いに問題はないか。               | 個人番号は、個人情報保護法に規定する個人情報でもあるところ、事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表する必要があること、ただし、  | 法第21条第1項及び第4項  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)3-3-3</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-3-5</li> <li>・マイナンバーガイドライ</li> </ul>   |

| 類型 | 苦情内容 | 助言等内容   | 参考               |   |
|----|------|---|------------------|---|
|    |      |   | 法令 <sup>19</sup> | ガイドライン等 <sup>20</sup>   |
|    |      | 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合など、当該通知等が不要となる例外規定があることを説明。当該事業者に、前述の説明に照らして当該対応が適切なものであるか確認するよう、相談者に促した。 |                  | ン(事業者編)第4-6B<br>a<br>・マイナンバーガイドライン(事業者編)第4-6B<br>d<br>・マイナンバーガイドラインQ&A1-5 |

(3) 苦情あっせん申出受付状況

- ・ 令和7年度第4四半期の苦情件数 72 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、「身元確認のために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を書き取ったことから、書き取ったマイナンバーを消去するよう求めたものの、当該事業者が対応しない」との申出を受けて、委員会から当該事業者に対して、「法令上の根拠なく特定個人情報を収集又は保管してはならないこと」等、マイナンバー法第 20 条の規定を説明し対応を促したところ、当該事業者から委員会に対して、書き取ったマイナンバーを消去した旨の回答がなされたため、解決としたものがある。

(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、類型別で見ると、「安全管理措置」に関するものが多い。

|                       | 令和7年度<br>第1四半期 | 令和7年度<br>第2四半期 | 令和7年度<br>第3四半期 | 令和7年度<br>第4四半期 |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 総計                    | 217件           | 229件           | 213件           | 194件           |
| (主な類型 <sup>21</sup> ) |                |                |                |                |
| 安全管理措置                | 65件            | 57件            | 50件            | 66件            |
| 収集等の制限                | 31件            | 29件            | 32件            | 21件            |
| 提供の制限等                | 30件            | 39件            | 37件            | 37件            |
| 漏えい等に関する報告等           | 30件            | 26件            | 36件            | 30件            |
| 利用範囲等                 | 6件             | 16件            | 23件            | 19件            |
| その他                   | 26件            | 28件            | 11件            | 4件             |

---

<sup>21</sup> 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   | 参考   |   |
|--------|---|---|--|---|
|        |   |   | 法令   | ガイドライン等   |
| 安全管理措置 | 委託を受けている個人番号利用事務等を再委託するに当たっては、委託元である個人番号利用事務等実施者の許諾を得れば足り、当該委託元である個人番号利用事務等実施者には再委託先を直接監督する義務は課せられないとの理解でよいか。 | 個人番号利用事務等の全部又は一部の「委託を受けた者」は、委託をする者(以下「委託者」という。)の許諾を得た場合に限り、再委託をすることができること、委託者は、委託した個人番号利用事務等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「委託を受けた者」に対する必要かつ適切な監督を行わなければならないため、「委託を受けた者」において、マイナンバー法に基づき委託者自らが果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられるよう必要かつ適切な監督を行わなければならないこと、また、最初の委託者は、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こと、再委託先に対しても間接的に監督義務を負うため、再委託先から特定個人情報等が漏えい等した場合には、最初の委託者は、委託先に対する監督責任を問われる可能性があることを説明。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバー法第 10 条各号</li> <li>・マイナンバー法第 11 条</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーガイドライン(事業者編)第4-2-(1)①A</li> <li>・マイナンバーガイドライン(事業者編)第4-2-(1)②A</li> <li>・マイナンバーガイドライン(事業者編)第4-2-(1)②C</li> <li>・マイナンバーガイドラインQ&amp;A3-8</li> <li>・マイナンバーガイドラインQ&amp;A3-8-2</li> </ul> |
|        | 特定個人情報を記録していた機器を廃棄するに当たっては、個人番号を復元不可能な手段を取らなければならない、とされているところ、当該廃棄作業を外部の事業者に委託する場合には、どのような配慮が必要か。             | 事業者は、個人番号利用事務等を行う必要がなくなった場合で、所管法令等に定められている保存期間等を経過した場合には、個人番号をできるだけ速やかに復元不可能な手段で削除又は廃棄すること、また、特定個人情報等が記録された機器及び電子媒体等を廃棄する作業を委託する場合には、委託先が確実に廃棄したことについて、証明書等により確認するとされている旨を説明。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバー法第 12 条</li> <li>・マイナンバー法第 19 条各号</li> <li>・マイナンバー法第 20 条</li> </ul> | マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添1)②Ed  |
| 提供の制限等 | 相談者(事業者)が親会社である事業者に吸収合併されるに当たり、相談者が収集し、保管している従業員等に係る特定個人情報等を当該親会社に提供することができるか。                                | 特定個人情報の取扱いの全部若しくは一部の委託又は合併その他の事由による事業の承継が行われたときは、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   | マイナンバーガイドライン(事業者編)第4-3-(2)②Be   |

| 類型          | 質問内容   | 回答等内容  | 参考  |   |
|-------------|--|--|---|---|
|             |  |  | 法令  | ガイドライン等   |
| 漏えい等に関する報告等 | 個人番号が記録されている書類を、相談者(事業者)において誤って廃棄してしまったが、委員会への漏えい等の報告等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こと、特定個人情報の「滅失」とは、特定個人情報の内容が失われること、なお、前述の場合であっても、その内容と同じデータが他に保管されている場合は、滅失に該当しないことを説明。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバー法第 29 条の4第1項</li> <li>・特定個人情報漏えい等規則第2条各号</li> <li>・特定個人情報漏えい等規則第3条各項</li> <li>・特定個人情報漏えい等規則第4条</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーガイドライン(事業者編)第3-6</li> <li>・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添2) <b>1</b>B</li> <li>・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添2) <b>3</b></li> <li>・マイナンバーガイドラインQ&amp;A17-12</li> </ul> |

(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4四半期に寄せられた相談のうち、「クラウド」及び「医療機関」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 クラウド

クラウドに関する相談については 70 件(令和7年度第3四半期:82 件)寄せられ、具体的には「委託」、「メール」や「アクセス」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    | 相談者(事業者)が従業者の個人データの取扱いを委託している国内にある事業者は、外国にある事業者が提供するクラウドサービスに当該個人データを保存している。これは、外国にある第三者への提供に該当するか。 | 当該外国にある事業者が、クラウドに保存された個人データを取り扱わないこととなっている場合には、外国にある第三者への「提供」に該当しないこと、「個人データを取り扱わないこととなっている場合」とは、契約条項によって当該事業者がサーバに保存された個人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こと、他方で、「個人データを取り扱わないこととなっている場合」であるとしても、相談者(事業者)及び委託先である国内にある事業者は、外国において個人データを取り扱うこととなるため、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、安全管理措置を講じる必要があること、また、当該個人データが保有個人データにも該当する場合には、「保有個人データの安全管理のために講じた措置」として、当該外国の名称を明らかにし、当該外国の制度等を把握した上で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。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法第 23 条</li> <li>・法第 25 条</li> <li>・法第 28 条第 1 項</li> <li>・法第 32 条第 1 項第 4 号</li> <li>・施行令第 10 条第 1 号</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編) 10-7</li> <li>・Q &amp; A7-53</li> <li>・Q &amp; A7-54</li> <li>・Q &amp; A12-3</li> <li>・Q &amp; A10-25</li> </ul> |
| メール   | 相談者(事業者)は、クラウドサービス提供事業者が提供するメールフィルタリングサービスを利  | 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おいて、施行   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法第 26 条第 1 項</li> <li>・法第 27 条第 1 項</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・Q &amp; A6-22</li> <li>・Q &amp; A7-53</li> </ul>   |

| 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                          |
|       | 用しているところ、当該サービスを提供するシステムが不正アクセスを受け、相談者(事業者)の個人データが漏えいしたおそれがある。漏えい等の報告等を行う主体について教えてほしい。                            | 規則第7条各号に掲げる報告対象事態が生じたときは、クラウドサービスを利用する相談者(事業者)が委員会への漏えい等の報告を行う義務を負うものの、当該義務に基づく報告を、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、クラウドサービス提供事業者は、クラウドサービスを利用する相談者(事業者)が安全管理措置義務及び漏えい等の報告等を行う義務を負っていることを踏まえて、契約等に基づいてクラウドサービスを利用する事業者に対して通知する等、適切な対応を行うことが求められる旨を説明。 | ・施行規則第7条各号              | ・Q & A7-54<br>・Q & A12-3         |
| アクセス  | 相談者(事業者)はクラウド上に個人データをアップしたが、 <u>アクセス</u> 制限されていなかったため、しばらくの間、誰でも閲覧することが可能な状態になっていた。この場合にも、委員会への漏えい等の報告を行う必要があるのか。 | 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、委員会への漏えい等の報告等を行う必要があること、なお、閲覧が不可能な状態とするまでの間に第三者が閲覧していないことがアクセスログ等から確認された場合など、「個人データを第三者に閲覧されないうちに全てを回収した場合」には、漏えいに該当しない旨を説明。  | ・法第26条第1項<br>・施行規則第7条各号 | ・ガイドライン(通則編)3-5-1-2<br>・Q & A6-2 |

## 2 医療機関

医療機関に関する相談については164件(令和7年度第3四半期:163件)寄せられ、具体的には「カルテ」、「患者」、「健康診断」や「薬」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                         |
| カルテ   | 相談者が医療機関に対してカルテ情報の開示請求を行ったものの、なかなか結果の通知がなされない。個人情報保護法上、問題はないか。 | 事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示の請求を受けたときは、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、他方で、開示することにより、本人又 | 法第33条第1項、第2項及び第3項 | ・ガイドライン(通則編)3-8-2<br>・Q & A9-12 |

| 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  |
|       |  | は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合や事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合等に該当するときは、その全部又は一部を開示しないことができること、保有個人データの全部若しくは一部について開示しない旨の決定をしたとき、当該保有個人データが存在しないとき等は、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない旨を説明。  |  |  |
|       | 相談者が <b>医療機関</b> に対して <b>カルテ</b> 情報の開示請求を行ったものの、開示されなかった。その理由を当該 <b>医療機関</b> に問い合わせたものの回答してくれない。個人情報保護法上、問題はないか。 | 事業者は、保有個人データの開示に関する請求に係る措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨又はその措置と異なる措置をとる旨を本人に通知する場合には、併せて、本人に対し、その理由を説明するよう努めなければならない旨を説明。  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法第 33 条第 1 項、第 2 項及び第 3 項</li> <li>・法第 36 条</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)3-8-2</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-8-6</li> </ul> |
|       | 相談者は、 <b>医療機関</b> に対して、 <b>カルテ</b> 情報の訂正を求めたものの、当該 <b>医療機関</b> は対応してくれない。個人情報保護法上、問題はないか。                        | 本人は、事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないときは、当該保有個人データの内容の訂正等を請求することができること、事業者は、当該請求を受けた場合には、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手続が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならないこと、事業者は、利用目的からみて訂正等が必要ではない場合、保有個人データが誤りである旨の指摘が正しくない場合には、訂正等を行う必要はないこと、ただし、その場合には、遅滞なく、訂正等を行わない旨を本人に通知しなければならない旨を説明。 | 法第 34 条各項  | ガイドライン(通則編)3-8-4   |

| 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   |
|       | 医療機関に対して、保存年限を超えたカルテ情報の開示請求を行った場合には、開示してもらえないのか。   | 事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示の請求を受けたときは、本人に対し、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旨を説明。   | 法第 33 条第 1 項及び第 2 項 | ガイドライン(通則編)3-8-2  |
|       | 患者のこどもが、当該患者から虐待を受けている疑いがあることから、児童相談所から相談者(医療機関)に対して、当該患者のカルテ情報の提供を求められている。当該患者の同意を得ることができていないものの、相談者(医療機関)は、当該患者のカルテ情報を児童相談所に提供することはできるか。 | 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和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        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)3-6-1</li> <li>・Q&amp;A1-63</li> <li>・Q&amp;A7-14</li> </ul> |
|       | 相談者(医療機関)がカルテ情報の処分を別の業者に委託することはできるか。   | 事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託することができるものの、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、物理的な安全管理措置として、個人データを削除し又は個人データが記録された機器、電子媒体等を廃棄する場合は、復元不可能な手段で行わなければならないこと、個人データの削除、又は、個人データが記録された機器、電子媒体等の廃棄を委託する場合には、委託先が確実に削除又は廃棄したことについて証明書等により確認することも重要である旨を説明。   | 法第 25 条             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)3-4-4</li> <li>・ガイドライン(通則編)10-5</li> </ul>                   |

| 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   |
|       | 相談者が受診している <b>医療機関</b> の担当医は、相談者に同意を得ることなく、当該担当医の上司に、相談者の <b>カルテ</b> 情報を確認させていた。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。当該医療機関に、カルテ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"> <li>・法第 17 条第 1 項</li> <li>・法第 18 条第 1 項及び第 3 項</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)3-1-1</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-1-3</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-1-5</li> </ul> |
|       | <b>医療機関</b> が、別居中の相談者の配偶者からの開示請求に応じて、相談者のこどもの <b>カルテ</b> 情報を開示したことは問題ではないか。                                     | 保有個人データの開示請求は、代理人によってすることができること、「代理人」とは、未成年者又は成年被後見人の法定代理人、開示等の請求等をするにつき本人が委任した代理人が該当する旨を説明。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法第 37 条第 3 項</li> <li>・施行令第 13 条</li> </ul>   | ガイドライン(通則編)3-8-7  |
| 患者    | 相談者( <b>医療機関</b> )の <b>患者</b> の個人データを、他医療機関に提供することがあるが、オプトアウトにより、 <b>患者</b> 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か。 | 事業者は、個人データの第三者への提供に当たり、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、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こと、ただし、第三者に提供される個人データが要配慮個人情報等である場合は、この限りでない旨を説明。  | 法第 27 条第 2 項  | ガイドライン(通則編)3-6-2  |
|       | <b>医療機関</b> における <b>患者</b> の氏名、リハビリの時間、血圧、脈拍の数値が載ったリストを紛失した。委員会への漏えい等の報告を行う必要があるか。                              | 本人に対して医師その他医療に関連する職務に従事する者(以下「医師等」という。)により行われた疾病の予防及び早期発見のための健康診断その他の検査(以下「健康診断等」という。)の結果、健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導又は診療若しくは調剤が行われたこと等を内容とする記述等が含まれる個人情報は、要配慮個人情報に該当すること、事業者は、要配慮個人情報に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を知ったときは、委員会への漏えい等の報告を行わなければ | <ul style="list-style-type: none"> <li>・法第 2 条第 3 項</li> <li>・法第 26 条第 1 項</li> <li>・施行令第 2 条各号</li> <li>・施行規則第 5 条各号</li> <li>・施行規則第 7 条第 1 号</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)2-3</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-5-3-1</li> </ul>                            |

| 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  |
|       |   | ならない旨を説明。  |          |  |
| 健康診断  | 相談者(医療機関)は、事業者から従業員の健康診断の委託を受けているところ、相談者(医療機関)は、特定保健指導が必要な従業員名簿を誤って他の事業者に送付してしまった。相談者(医療機関)は、委員会への漏えい等の報告を行う必要があるか。 | 「漏えい」とは、個人データが事業者自らの意図に基づかずに外部に流出することをいうこと、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を負う旨を説明。   | 法第26条第1項 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)3-5-1-2</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-5-3-1</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-5-3-2</li> </ul>  |
|       | 相談者(事業者)は、医療機関に対して従業員の健康診断の委託を行っている。当該医療機関が別の医療機関に再委託をする場合もあるところ、この場合、相談者(事業者)は、当該再委託の状況についても把握する必要があるのか。           | 事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、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、委託先が再委託を行おうとする場合は、委託を行う場合と同様、委託元は、委託先が再委託する相手方、再委託する業務内容、再委託先の個人データの取扱方法等について、委託先から事前報告を受け又は承認を行うこと、及び委託先を通じて又は必要に応じて自らが、定期的に監査を実施すること等により、委託先が再委託先に対して委託先の監督を適切に果たすこと、及び再委託先が安全管理措置を講ずることを十分に確認することが望ましい旨を説明。 | 法第25条    | ガイドライン(通則編)3-4-4   |
| 薬     | 相談者は、調剤薬局に薬の処方依頼したところ、当該調剤薬局は、相談者が受診している他の医療機関に対して、相談者の調剤情報を問い合わせたようだ。この取扱いは、問題ではないか。                               | 事業者は、人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき等の場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならないこと、「同意」とは、本人による承諾の意思表示をいうことから、本人の明示的な表示を受ける方法以外に「黙示の同意」が認められるか否かについては、個別の事案ごとに判断することになること、医療機関の場合、第三者への個人データの提供のうち、患者の傷病の回   | 法第27条第1項 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン(通則編)2-16</li> <li>・ガイドライン(通則編)3-6-1</li> <li>・医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンスIV9(3)</li> <li>・Q&amp;A1-61</li> </ul> |

| 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 |
|       |      | 復等を含めた患者への医療の提供に必要であり、かつ、個人情報の利用目的として院内掲示等により明示され、利用目的について患者から明示的に留保の意思表示がなければ、原則として黙示の同意が得られているものと考えることができる旨を説明。 |    |         |

以上