

令和 8 年 9 月 2 日

個人情報保護委員会

令和8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8年度第1四半期の受付件数の総計は 6,180 件となっている。

	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	令和7年度 第4四半期	令和8年度 第1四半期(※)	(参考) 令和7年度 (四半期換算 ²)
総 計	6,403 件	6,173 件	6,606 件	5,976 件	6,180 件	6,290 件
(うち) 苦情件数	2,305 件	2,427 件	2,668 件	2,481 件	2,697 件	2,470 件
質問件数	3,621 件	3,178 件	3,278 件	2,877 件	2,911 件	3,239 件
その他の件数 ³	477 件	568 件	660 件	618 件	572 件	581 件
(参考) 苦情比率 ⁴	36%	39%	40%	42%	44%	39%

(※) 1日平均: 総計 101 件(うち苦情 44 件、質問 48 件、その他 9 件)。

² 総合的な案内所等における令和7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8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 5,011 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 2,273 件、質問件数は 2,412 件となっている。

	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	令和7年度 第4四半期	令和8年度 第1四半期	(参考) 令和7年度 (四半期換算 ⁵)
総 計	5,079 件	4,960 件	5,190 件	4,658 件	5,011 件	4,971 件
(うち) 苦情件数	1,865 件	2,035 件	2,193 件	1,980 件	2,273 件	2,018 件
質問件数	2,982 件	2,629 件	2,684 件	2,346 件	2,412 件	2,660 件
その他の件数 ⁶	232 件	296 件	313 件	332 件	326 件	293 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7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。

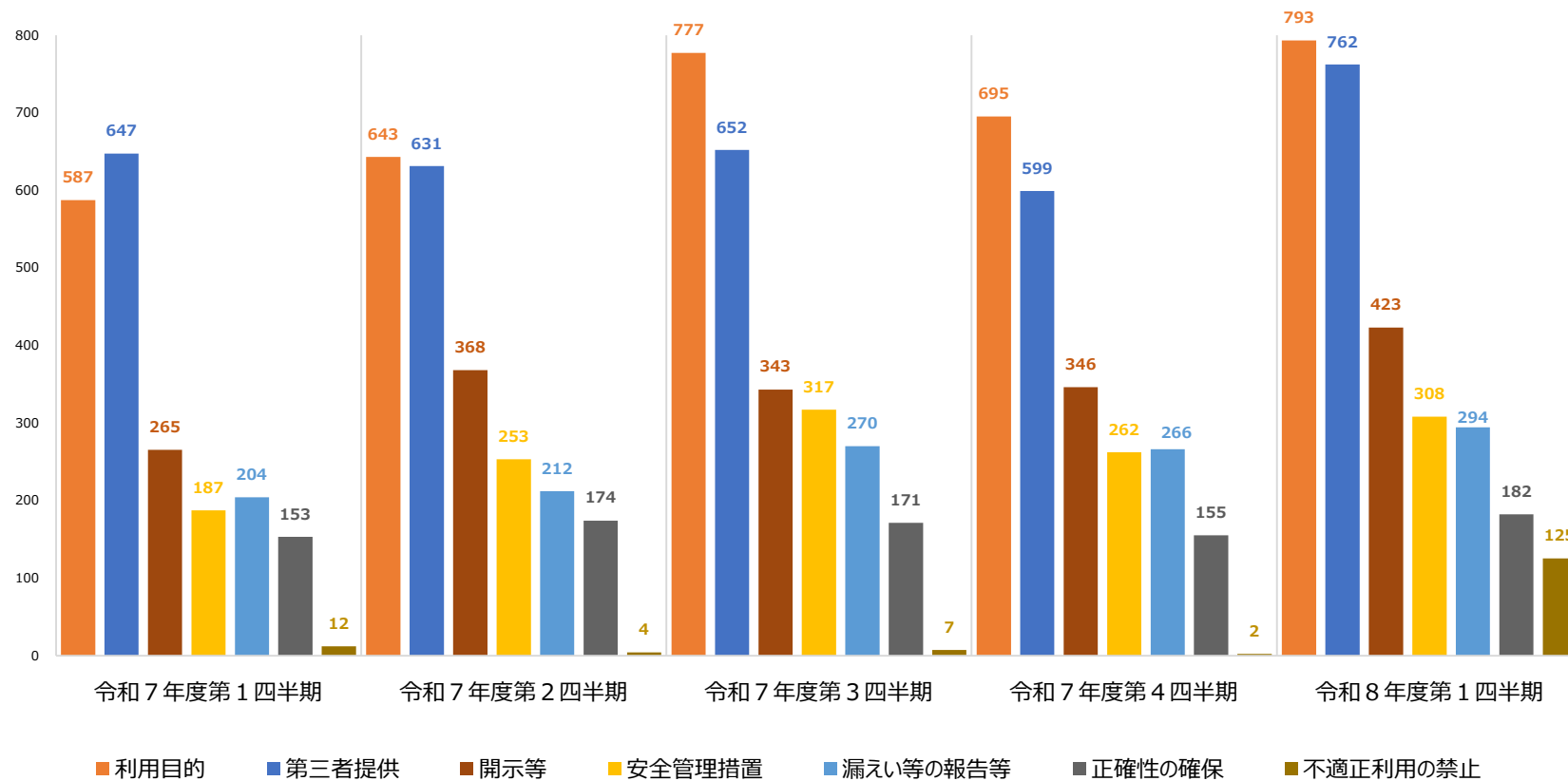
(2) 苦情件数

- ・ 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。
- ・ 「利用目的」に関する苦情及び「第三者提供」に関する苦情が多いという傾向に変化はなかった。なお、いずれの類型でも前期比で増加し、「第三者提供」及び「不適正利用の禁止」については、前期比で 100 件以上増加した。

	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	令和7年度 第4四半期	令和8年度 第1四半期
総 計	1,865 件	2,035 件	2,193 件	1,980 件	2,273 件
(類型 ⁷)利用目的	587 件	643 件	777 件	695 件	793 件
第三者提供	647 件	631 件	652 件	599 件	762 件
開示等	265 件	368 件	343 件	346 件	423 件
安全管理措置	187 件	253 件	317 件	262 件	308 件
漏えい等の報告等	204 件	212 件	270 件	266 件	294 件
正確性の確保	153 件	174 件	171 件	155 件	182 件
不適正利用の禁止	12 件	4 件	7 件	2 件	125 件
適正な取得	25 件	40 件	26 件	21 件	26 件

⁷ 主な類型。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	サービス事業者が、関係先の事業者に相談者の個人データを提供した。当該サービス事業者は、契約時に包括的な同意を得ている範囲内での提供であり問題ないと言っている。この対応は問題ではないか。	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、必ずしも第三者提供のたびに同意を得なければならないわけではなく、例えば、個人情報の取得時に、その時点で予測される個人データの第三者提供について、包括的に同意を得ておくことも可能である旨を説明。	・法第 27 条第 1 項	・ガイドライン(通則編)3-6-1 ・Q&A7-6 ・Q&A7-7 ・Q&A7-8 ・Q&A7-9
開示等	医療機関に自身のカルテの開示請求をしたいものの、当該医療機関から、開示請求は弁護士からしか受け付けないと言われた。本人は開示請求ができないのか。	本人、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は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの開示を請求することができることを説明。	・法第 33 条第 1 項	・ガイドライン(通則編)3-8-2

⁸ 「個人情報の保護に関する法律施行令(平成 15 年政令第 507 号)」は「施行令」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
正確性の確保	人材派遣事業者に登録されている本人の個人データについて、登録解除に伴い消去を求めたところ、当該個人データを一定期間保存する必要があるため消去できないと言われた。この対応は問題ではないか。	法では、個人情報の保存期間や廃棄すべき時期について規定していないものの、事業者は、その取扱いに係る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こと、他の法令の定めにより保存期間等が定められている場合にはこの限りではない旨を説明。一定期間保管する理由について、当該事業者を確認するよう促した。	・法第 22 条	・ガイドライン(通則編)3-4-1 ・Q&A5-2 ・Q&A5-3

(3) 苦情あっせん申出受付状況

- ・ 令和8年度第1四半期の苦情件数 2,273 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

- ・ 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 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	令和7年度 第4四半期	令和8年度 第1四半期
総 計	2,982 件	2,629 件	2,684 件	2,346 件	2,412 件
(類型 ¹⁰) 漏えい等の報告等	894 件	675 件	864 件	787 件	928 件
第三者提供	854 件	829 件	791 件	701 件	589 件
定義	473 件	474 件	443 件	387 件	399 件
利用目的	475 件	477 件	414 件	379 件	335 件
安全管理措置	239 件	284 件	263 件	190 件	204 件

¹⁰ 主な類型。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 ¹¹	ガイドライン等
漏えい等の報告等	委託先事業者が不正アクセスに遭い、当該委託先事業者から委託に伴って提供した個人データの漏えい等が発生した旨の通知があった。委託元事業者のホームページにおいて、当該事案の公表を行う義務を負うか。	事業者は、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」に該当する場合等、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こと、本人への通知の代替措置として事案の公表を行う場合を除き、事案の公表が義務付けられているものではないものの、代替措置として事案の公表を行わない場合であっても、当該事態の内容等に応じて、二次被害の防止、類似事案の発生防止等の観点から、公表を行うことが望ましいと考えられることを説明。	・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 10 条	・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 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-4 ・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
委託先の監督	情報サービス事業者が、外部事業者に個人データの取扱いを委託する場合において、契約書に当該外部事業者が更に別の外部事業者に再委託する場合には委託先が再委託先の監督を行わなければならない旨の条項を定めたところ、委託先が難色を示している。個人データの取扱いを委託する場合、委託契約書の作成は義務であるか。	個人情報取扱事業者は、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。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本条の委託先の監督を適切に果たすこと、及び再委託先が法第 23 条に基づく安全管	・法第 25 条	・ガイドライン(通則編)3-4-4 ・Q&A5-8 ・Q&A5-9 ・Q&A5-10 ・Q&A5-11 ・Q&A5-12

¹¹ 「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。

類型	質問内容	回答等内容	参考	
			法令 ¹¹	ガイドライン等
		理措置を講ずることを十分に確認することが望ましいとされていることを説明し、契約書の作成については、委託元・委託先の双方が安全管理措置の内容について合意をすれば法的効果が発生することから、当該措置の内容に関する委託元・委託先間の合意内容を客観的に明確化できる手段であれば、書式の類型を問わないことを説明。		
定義	建設事業者が建設作業現場で業務に従事する従業者にウェアラブル端末を配布し、当該端末から脈拍等の情報を取得し、熱中症対策等の健康管理に役立てたい。当該端末から取得する情報は、要配慮個人情報に該当するか。	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の結果は、要配慮個人情報に該当するものの、身長、体重、血圧、脈拍、体温等の個人の健康に関する情報を、健康診断、診療等の事業及びそれに関する業務とは関係ない方法により知り得た場合は、要配慮個人情報に該当しない旨を説明。	・法第2条第3項 ・施行令第2条第2号	・ガイドライン（通則編）2-3 ・Q&A1-28

（参考） PPC質問チャット（※）の利用件数

	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	令和7年度 第4四半期	令和8年度 第1四半期	（参考） 令和7年度 （四半期換算 ¹² ）
利用件数	3,263 件	3,307 件	3,080 件	2,598 件	2,970 件	3,062 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。

¹²PPC質問チャットの令和7年度中の利用件数を4で除したものを計上している。

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8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 821 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 363 件、質問件数は 351 件となっている。

	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	令和7年度 第4四半期	令和8年度 第1四半期	(参考) 令和7年度 (四半期換算 ¹³)
総 計	950 件	810 件	976 件	901 件	821 件	909 件
(うち) 苦情件数	403 件	364 件	420 件	429 件	363 件	404 件
質問件数	422 件	320 件	381 件	337 件	351 件	365 件
その他の件数 ¹⁴	125 件	126 件	175 件	135 件	107 件	140 件

¹³ 個人情報保護法相談ダイヤル(公的部門)における令和7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 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。

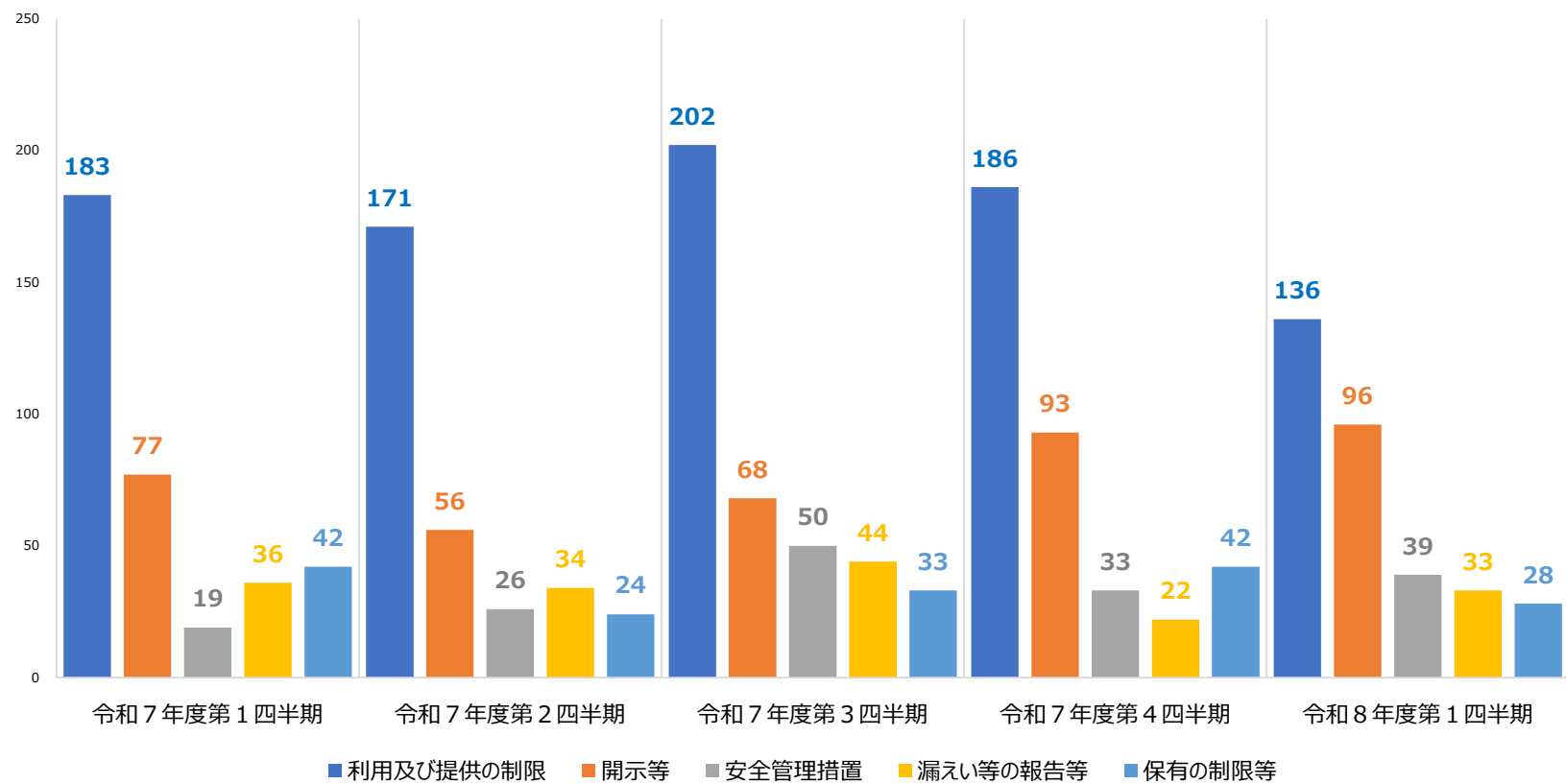
(2) 苦情件数

- ・ 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、前期比で 66 件減少し、令和7年度第2四半期と同水準となった。

	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	令和7年度 第4四半期	令和8年度 第1四半期
総 計	403 件	364 件	420 件	429 件	363 件
(類型 ¹⁵)利用及び提供の制限	183 件	171 件	202 件	186 件	136 件
開示等	77 件	56 件	68 件	93 件	96 件
安全管理措置	19 件	26 件	50 件	33 件	39 件
漏えい等の報告等	36 件	34 件	44 件	22 件	33 件
保有の制限等	42 件	24 件	33 件	42 件	28 件

¹⁵ 主な類型。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 ¹⁶
利用及び提供の制限	公立小学校は、相談者のこどもとトラブルになった児童の親に当該トラブルの内容や相談者の連絡先を勝手に伝えた。この取扱いの問題ではないか。	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旨を説明。	法第 69 条第 1 項及び第 2 項	・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	相談者は市役所に対して通話録音データを対象とした保有個人情報の開示請求を行った。当該市役所は開示の実施において、電磁的記録の交付は行わないとしている。この取扱いの問題ではないか。	保有個人情報の開示は、当該保有個人情報が、電磁的記録に記録されているときはその種別、情報化の進展状況等を勘案して行政機関等が定める方法により行うこととなる旨を説明。	法第 87 条第 1 項	・ガイドライン(行政機関等編)7-1-11 ・事務対応ガイド 6-1-8
安全管理措置	市役所の窓口で、戸籍謄本の交付申請書を提出した。対応した職員が乱雑に当該交付申請書を取り扱ったため、周囲にいた来所者に相談者の個人情報が見られたと思う。この取扱いの問題ではないか。	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。当該市役所の個人情報保護担当部署に当該市役所の安全管理措置について問い合わせよう、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

¹⁶ 「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」という。以下同じ。

(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、「漏えい等の報告等」、「開示等」に関するものが多い。

	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	令和7年度 第4四半期	令和8年度 第1四半期
総 計	422 件	320 件	381 件	337 件	351 件
(類型 ¹⁷)漏えい等の報告等	94 件	51 件	92 件	69 件	110 件
開示等	85 件	60 件	62 件	80 件	71 件
定義	62 件	57 件	91 件	65 件	70 件
利用及び提供の制限	110 件	78 件	66 件	82 件	67 件
安全管理措置	15 件	17 件	15 件	17 件	18 件
第三者提供	19 件	23 件	13 件	14 件	15 件
行政機関等匿名加工 情報の提供等	8 件	6 件	18 件	9 件	2 件
保有の制限等	24 件	13 件	13 件	12 件	1 件

¹⁷ 主な類型。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 ¹⁸
開示等	市役所は、死者の遺族から開示請求を受けている。死者の情報は法に基づく開示請求の対象となるか。	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。	・法第2条第1項第1号 ・法第 60 条第1項 ・法第 76 条第1項	・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
利用及び提供の制限	公立小学校が保有している児童の口座情報をPTAの会費引落とし口座とすることを考えている。PTAが当該公立小学校に引落とし希望者の個人データを提供すれば、当該公立小学校は会費を引き落とすことは可能か。	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。これらを踏まえ、当該公立小学校と相談するよう、相談者に促した。 ¹⁹	法第 69 条第1項及び第2項	・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

¹⁸ 「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。

¹⁹ 当該回答内容のほか、「公立学校とPTAの間で 個人情報のやり取りをするためのポイント」(https://www.ppc.go.jp/files/pdf/202603_school_pta_pd_point.pdf)も参照されたい。

4 マイナンバー苦情あっせん相談窓口

(1) 受付件数

- ・ 令和8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 348 件となっている。
- ・ このうち、苦情件数は 61 件、質問件数は 148 件、その他の件数は 139 件となっている。

	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	令和7年度 第4四半期	令和8年度 第1四半期	(参考) 令和7年度 (四半期換算 ²⁰)
総 計	374 件	403 件	440 件	417 件	348 件	408 件
(うち) 苦情件数	37 件	28 件	55 件	72 件	61 件	48 件
質問件数	217 件	229 件	213 件	194 件	148 件	213 件
その他の件数 ²¹	120 件	146 件	172 件	151 件	139 件	147 件

²⁰ マイナンバー苦情あっせん相談窓口における令和7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。

²¹ 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。

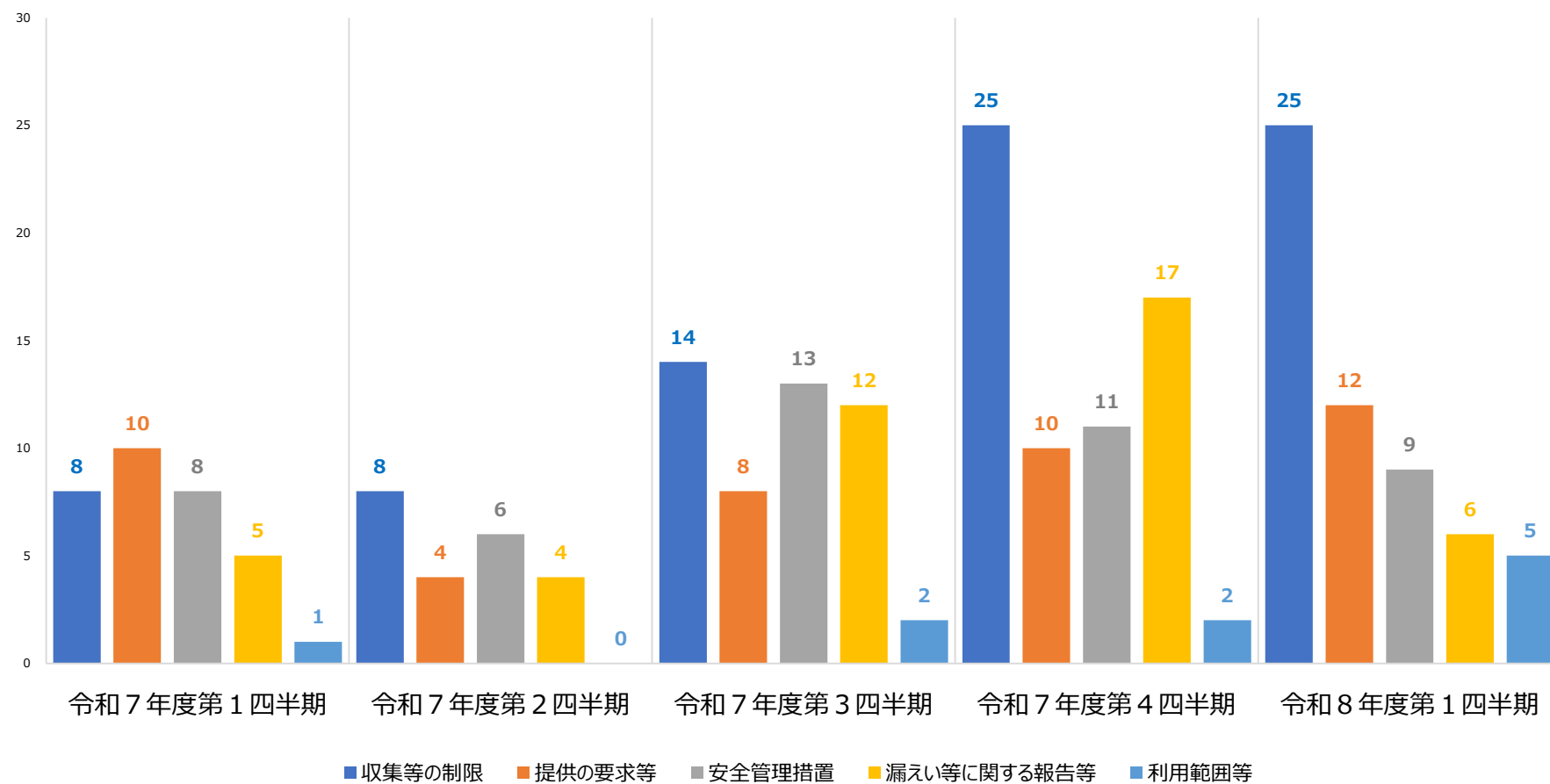
(2) 苦情件数

- ・ 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」に関するものが最も多いという傾向に変化はなかった。「収集等の制限」及び「提供の要求等」に関するものについては、継続的に寄せられており、令和7年度第2四半期以降増加傾向にある。

	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	令和7年度 第4四半期	令和8年度 第1四半期
総 計	37 件	28 件	55 件	72 件	61 件
(類型 ²²)収集等の制限	8 件	8 件	14 件	25 件	25 件
提供の要求等	10 件	4 件	8 件	10 件	12 件
安全管理措置	8 件	6 件	13 件	11 件	9 件
漏えい等に関する報告等	5 件	4 件	12 件	17 件	6 件
利用範囲等	1 件	0 件	2 件	2 件	5 件
提供の制限等	2 件	2 件	6 件	2 件	3 件
個人情報保護法の適用	0 件	2 件	1 件	4 件	3 件

²² 主な類型。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	ガイドライン等 ²³
収集等の制限	特定金属くず買受事業者に特定金属くずの買取りを依頼した際に本人確認のためにマイナンバーカードを提示したところ、当該特定金属くず買受事業者が相談者のマイナンバーカード両面のコピーを取得した。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、他人の個人番号を含む特定個人情報を収集又は保管してはならず、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。当該特定金属くず買受事業者に、当該コピーにある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) ㊦B ・マイナンバーガイドライン(事業者編)第 4-3-(3)
提供の要求等	不動産事業者との間で賃貸物件の契約を締結しようとしたところ、当該不動産事業者が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、何人も、マイナンバー法第 19 条各号のいずれかに該当し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てはならない旨を説明。当該不動産事業者に、個人番号の提供を求めた根拠を問い合わせるよう、相談者に促した。	・マイナンバー法第 15 条 ・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) ㊦
安全管理措置	勤務先事業者から、個人番号関係事務の処理のためとして個人番号の提供を求められたが、個人番号を記載した書類の提出先として示された者は、当該個人番号関係事務を取り扱う部門の従業員ではなかった。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、また、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当該勤務先事業者を確認するよ	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) ㊦A ・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添 1) ㊦B ・マイナンバーガイドライン(事業者編)(別添 1) ㊦C ・マイナンバーガイドライ

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)」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 ²³
		う、相談者に促した。		ン(事業者編)(別添1) ☑Ca

(3) 苦情あっせん申出受付状況

- ・ 令和8年度第1四半期の苦情件数 61 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	令和7年度 第4四半期	令和8年度 第1四半期
総 計	217 件	229 件	213 件	194 件	148 件
(類型 ²⁴)安全管理措置	65 件	57 件	50 件	66 件	47 件
収集等の制限	31 件	29 件	32 件	21 件	35 件
漏えい等に関する報告等	30 件	26 件	36 件	30 件	32 件
提供の制限等	30 件	39 件	37 件	37 件	13 件
利用範囲等	6 件	16 件	23 件	19 件	9 件
本人確認の措置	11 件	13 件	10 件	14 件	9 件
その他	26 件	28 件	11 件	4 件	1 件

²⁴ 主な類型。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 ²⁵	ガイドライン等 ²⁶
安全管理措置	安全管理措置の一環として、特定個人情報等の具体的な取扱いを定めた取扱規程等を策定し、全社員が閲覧可能な状態に置いている。事業者が講ずべき人的安全管理措置として、このほかどのような配慮が必要か。	事業者は、特定個人情報等の適正な取扱いのための人的安全管理措置として、事務取扱担当者の監督及び教育を行わなければならないこと、また、手法の例示として、特定個人情報等の取扱いに関する留意事項等について、従業者に定期的な研修等を行うこと等が考えられる旨を説明。	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）（別添 1） 図 D
収集等の制限	金属盗対策法の施行に伴い、買受け時に相手方の本人確認が義務付けられることとなる。本人確認書類としてマイナンバーカードを利用する相手方には表面の画像のみ送信するように注意を促すが、それでもなお、個人番号が記載されたマイナンバーカードの裏面の画像が送信された場合には、どのような配慮が必要か。	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、他人の個人番号を含む特定個人情報を収集又は保管してはならないが、「収集」とは、集める意思を持って自己の占有に置くことを意味するところ、当該送信されたマイナンバーカードの裏面の画像にある個人番号を意図せずに見ただけでは特定個人情報の収集に当たらないため、収集制限に違反しないと考えられること、また、マイナンバー法第 19 条各号のいずれにも該当しない場合には、個人番号をできるだけ速やかに削除し、又はマスキングすることが考えられる旨を説明。	・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-(3) ・マイナンバーガイドライン Q & A6-12 ・マイナンバーガイドライン Q & A6-13
	令和 8 年 6 月から特定在留カードの運用が開始される。身分証明書として特定在留カードの提示を受ける場合には、どのような配慮が必要か。	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、他人の個人番号を含む特定個人情報を収集してはならないが、「収集」とは、集める意思を持って自己の占有に置くことを意味するところ、当該提示を受けた特定在留カードの裏面に記載された個人番号を意図せずに見	・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-(3) ・マイナンバーガイドライン Q & A6-12 ・マイナンバーガイドライ

²⁵ 「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。

²⁶ 「「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	質問内容	回答等内容	参考	
			法令 ²⁵	ガイドライン等 ²⁶
		ただけでは特定個人情報の収集に当たらないため、収集制限に違反しないと考えられること、ただし、個人番号の書き取り、コピー等を行った場合は、特定個人情報の収集に該当するため、収集・保管制限に違反する可能性があることを説明。		ンQ&A6-13
提供の制限等	元請事業者に対して法の規定にのっとり従業員の情報を提供するに当たり、身分証明書としてマイナンバーカードのコピーを利用する場合には、どのような配慮が必要か。	何人も、マイナンバー法で限定的に明記された場合を除き、特定個人情報を提供してはならないが、特定個人情報とは、個人番号をその内容に含む個人情報をいうところ、当該マイナンバーカードのコピーのうち個人番号部分（QRコードを含む。）を復元できない程度にマスキング又は削除すれば法における個人情報となるので、法に従うこととなること、また、もともと、マイナンバーカードの表面は身分証明書として広く利用することが想定されており、身分証明書の写しとして使用する目的でマイナンバーカードの表面をコピーすることは問題ないことを説明。	・マイナンバー法第2条第9項 ・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) ㊦ ・マイナンバーガイドラインQ&A5-9 ・マイナンバーガイドラインQ&A6-13
漏えい等に関する報告等	個人番号関係事務を処理するために従業員の個人番号が記録されている書類の移送を行うに当たり、信書便事業者を利用したところ、当該信書便事業者から、移送中に当該書類が盗難にあったおそれがある旨の通知を受けた。この場合、委員会への漏えい等に関する報告等を行う必要があるか。	事業者は、特定個人情報漏えい等規則第2条第2号イ「不正の目的をもって行われたおそれがある特定個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態」に該当する場合等、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）㊦A ・マイナンバーガイドライン（事業者編）（別添2）㊦

(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8年度第1四半期に寄せられた相談のうち、「マンション」及び「従業員」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 マンション

マンションに関する相談については 138 件(令和7年度第4四半期:114 件)寄せられ、具体的には「管理組合」、「管理会社」や「理事」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
管理組合	マンション管理組合では、輪番制による役員就任を辞退する組合員が多いため、辞退事由(健康上の理由、介護・育児、転勤・長期不在、その他やむを得ない事情)を明確化するルール整備を進めている。その際、組合員が申し出た辞退事由の裏付けとして、例えば、健康上の理由であれば医師の診断書、転勤・長期不在であれば会社の証明書等の提出をお願いすることを規則に明記したいと考えている。このような証明書類の提出を求め、これを取得することに制限はあるか。	取得については、法第 20 条第2項に、医師の診断書など要配慮個人情報を取得するときは、原則として、あらかじめ本人の同意を得なければならない旨が定められていること、本人から適正に書面等で直接取得する場合は、原則、利用目的の明示が必要であるが、本人が当該情報を提供したことをもって、当該事業者が当該要配慮個人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旨を説明。	・法第 20 条第2項 ・法第 21 条第1項及び第2項	・ガイドライン(通則編)3-3-2 ・ガイドライン(通則編)3-3-3 ・ガイドライン(通則編)3-3-4
	マンション管理組合がマンション管理会社に個人データの取扱いを委託する場合において、当該マンション管理会社が更に外部事業者へ個人データの取扱いを委託する場合、マンション管理会社は委託元であるマンション管理組合から許諾を得る必要があるか。	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しないため、あらかじめ本人の同意を得ることなく当該個人データを提供できるものの、個人情報取扱事業者は、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	・法第 25 条 ・法第 27 条第5項第1号	・ガイドライン(通則編)3-4-4 ・ガイドライン(通則編)3-6-3(1) ・Q & A5-8 ・Q & A5-9 ・Q & A5-10 ・Q & A5-11 ・Q & A5-12

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
		要かつ適切な監督をしなければならない。法において、委託先が再委託をする場合に委託元の許諾を得なければならないといった義務規定はないものの、委託元が委託先について必要かつ適切な監督を行っていない場合で、委託先が再委託をした際に、再委託先が不適切な取扱いを行ったときは、元の委託元による法違反と判断され得るので、再委託をする場合は注意を要する旨を説明。		
管理会社	裁判において、 <u>マンション管理会社</u> が、相談者にとって不利となる防犯カメラの画像を裁判所に提出したが、本人の同意がない個人データの第三者提供は問題ではないか。	従来型の防犯カメラにより特定の個人を識別することができる画像は、一般的に個人情報に該当するが、マンション管理会社にとって当該画像が個人情報に該当する場合、事業者は取得時に特定した利用目的の達成に必要な範囲内で個人情報を利用することが可能であり、また、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など、法第 18 条第3項各号のいずれかに該当する場合は、本人の同意なく目的外利用することが可能であること、一方、マンション管理会社にとって当該画像が個人データに該当する場合、個人データの第三者提供には、原則としてあらかじめ本人の同意が必要となるが、法第 27 条第1項各号のいずれかに該当する場合は本人の同意なく提供することが可能と考えられることを説明。	・法第 18 条第1項及び第3項各号 ・法第 27 条第1項各号	・ガイドライン(通則編)3-1-3 ・ガイドライン(通則編)3-1-5 ・ガイドライン(通則編)3-6-1 ・Q&A1-13 ・Q&A1-14
理事	<u>マンション</u> 管理組合の <u>理事</u> は、駐輪場の区画の見直しをするに当たり、駐輪場のどの区画をどの部屋が利用しているかわかるような図表を作成し、 <u>マンション</u> 1階共用部分の掲示板に貼り出すことを検討している。この駐輪場の区画と部屋番号を掲示板に貼り出すことは、法上問題はないか。	部屋番号と他の情報を容易に照合することにより特定の個人を識別することができる場合、当該部屋番号は個人情報に該当すること、当該部屋番号をマンション管理組合が個人データとして取り扱っている場合、当該掲示板に当該部屋番号等を貼り出すことは、個人データの第三者提供に当たると考えられ、原則、あらかじめ本人同意が必	・法第2条第1項 ・法第 27 条第1項各号	・ガイドライン(通則編)2-1 ・ガイドライン(通則編)3-6-1

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
		要となることを説明し、マンション管理組合内で確認するよう助言。		

2 従業員

従業員に関する相談については 268 件(令和7年度第4四半期:305 件)寄せられ、具体的には「委託」、「退職」や「メール」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	事業者である相談者が福利厚生の一環で業務委託している事業者で、個人データの漏えい等が発生した。相談者の従業員が当該委託先事業者を利用する場合、当該従業員が委託先事業者個人情報提供しているが、相談者から委託先事業者へ個人データは提供していないことから、相談者は個人データの委託を行っておらず、報告等に義務はないとの理解でよい。	個人データの委託先ではない、単なる業務委託先の漏えい等については、法第 25 条の適用はなく、漏えい等の報告義務はない旨を助言。	・法第 25 条 ・法第 26 条第 1 項	・ガイドライン(通則編)3-4-4 ・ガイドライン(通則編)3-5-3-2
退職	退職予定の水道設備工事会社の従業員が勤務中に作成した個人データを、当該水道設備工事会社は当該従業員の退職後も利用が可能か。	一般的には、従業員が取り扱っている事業者の個人情報は、事業者の利用目的の達成に必要な範囲で利用が可能と解される旨を助言。	法第 18 条第 1 項	・ガイドライン(通則編)3-3-1
メール	元従業員が、サポート詐欺に遭い、私用のパソコンに不正にアクセスされた。当該元従業員は、事業者を辞める前に取引先担当者等の氏名、メールアドレス等の個人データを複製して持ち出し、私用のパソコンに保存していたため、不正アクセスにより漏えいした可能性がある。当該事業者は委員会に報告の義務はあるか。	従業員が不正に個人データを持ち出していたのであれば、施行規則第 7 条第 3 号に該当すると思われる、委員会への報告義務と本人への通知義務が生じること、事業者は従業員の監督義務があることから、漏えい等の事案が発生した場合は、安全管理措置として、原因究明や再発防止等を図る必要があると思われる旨を説明。	・法第 26 条第 1 項及び第 2 項 ・法第 24 条 ・施行規則第 7 条第 3 号 ・施行規則第 10 条	・ガイドライン(通則編)3-4-3 ・ガイドライン(通則編)3-5-1 ・ガイドライン(通則編)3-5-2 ・ガイドライン(通則編)3-5-4

以 上