資料５

令和８年 11 月〇日
個人情報保護委員会

令和8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

相談類型＼相談窓口	個人情報保護法相談ダイヤル		マイナンバー苦情あっせん相談窓口
	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
苦情あっせん	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2四半期の受付件数の総計は 6,060 件となっている。

	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	**令和8年度 第2四半期（※）**	（参考） 令和7年度 （四半期換算[2]）
総　計	6,173 件	6,606 件	5,976 件	6,180 件	**6,060 件**	6,290 件
（うち） 苦情件数	2,427 件	2,668 件	2,481 件	2,697 件	**2,643 件**	2,470 件
質問件数	3,178 件	3,278 件	2,877 件	2,911 件	**2,804 件**	3,239 件
その他の件数[3]	568 件	660 件	618 件	572 件	**613 件**	581 件
（参考）苦情比率[4]	39%	40%	42%	44%	**44%**	39%

（※）1日平均：総計 99 件（うち苦情 43 件、質問 46 件、その他 10 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8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 4,862 件となっている。

・ このうち、苦情件数は 2,183 件、質問件数は 2,319 件となっている。

	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	**令和8年度 第2四半期**	（参考） 令和7年度 （四半期換算[5]）
総 計	4,960 件	5,190 件	4,658 件	5,011 件	**4,862 件**	4,971 件
（うち） 苦情件数	2,035 件	2,193 件	1,980 件	2,273 件	**2,183 件**	2,018 件
質問件数	2,629 件	2,684 件	2,346 件	2,412 件	**2,319 件**	2,660 件
その他の件数[6]	296 件	313 件	332 件	326 件	**360 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

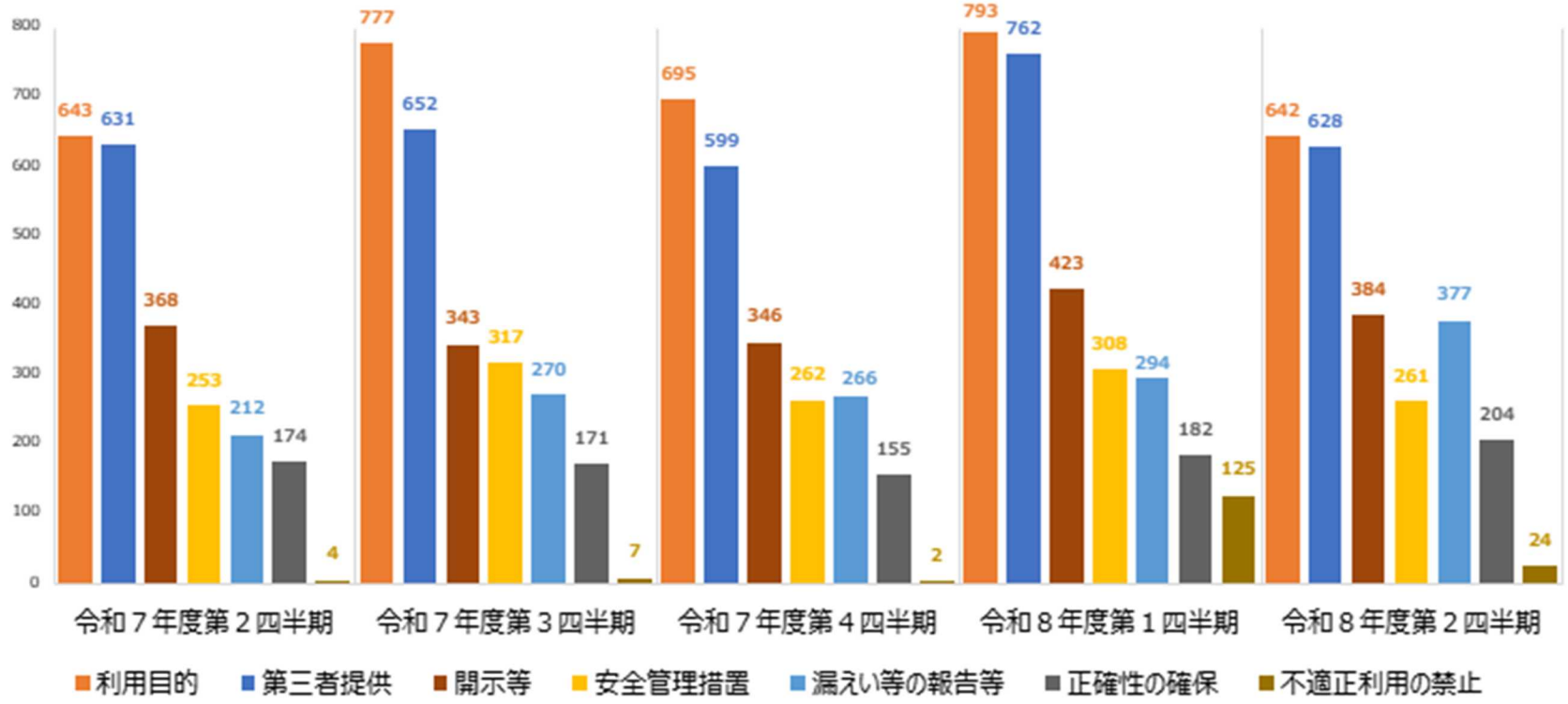
・ 個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）に寄せられた苦情について、類型別でみると、「利用目的」（事業者が個人情報を違法に利用しているのではないかとの苦情等）、「第三者提供」（事業者が個人データを違法に第三者へ提供しているのではないかとの苦情等）、「開示等」（事業者に保有個人データの開示、訂正等又は利用停止等を求めたものの、その後の対応状況や結果に納得ができないとの苦情等）に関するものが多い。

・ 「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が、いずれも前期比で 100 件以上減少し、令和7年度第2四半期と同水準となった。また、「漏えい等の報告等」に関する苦情及び「正確性の確保」に関する苦情については、前期比で増加した。

	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	**令和8年度 第2四半期**
総 計	2,035 件	2,193 件	1,980 件	2,273 件	**2,183 件**
（類型[7]）利用目的	643 件	777 件	695 件	793 件	**642 件**
第三者提供	631 件	652 件	599 件	762 件	**628 件**
開示等	368 件	343 件	346 件	423 件	**384 件**
安全管理措置	253 件	317 件	262 件	308 件	**261 件**
漏えい等の報告等	212 件	270 件	266 件	294 件	**377 件**
正確性の確保	174 件	171 件	155 件	182 件	**204 件**
不適正利用の禁止	4 件	7 件	2 件	125 件	**24 件**
適正な取得	40 件	26 件	21 件	26 件	**32 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]
適正な取得	委託先の従業者が、退職時に元勤務先事業者から不正に持ち出した名簿を利用してダイレクトメールを発送している。この取扱いは問題ではないか。	委託元事業者が、不正の手段で個人情報が取得されたことを知り、又は容易に知ることができたにもかかわらず、当該個人情報を取得する場合、不正の手段により個人情報を取得していると解される旨を説明。また、従業者が不正に個人データを持ち出し第三者に提供した場合、元勤務先事業者においては、個人データの漏えい等事案に該当する旨を説明。	・法第 20 条第1項 ・法第 25 条 ・法第 26 条第1項 ・施行規則第7条第3号	・ガイドライン（通則編）3-3-1 ・ガイドライン（通則編）3-5-3-1
漏えい等の報告等	プロバイダ向けのメールシステムを提供している事業者が不正アクセスに遭い、プロバイダからメールサービス利用者の個人データが漏えいしたとの通知を受けた。詳細について当該プロバイダに確認しているが教えてもらえない。この対応は問題ではないか。	施行規則第7条各号に該当する漏えい等事案が発生した場合には、事業者は本人への通知が義務付けられていること、本人へ通知すべき事項については、漏えい等報告における報告事項のうち、「概要」、「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の項目」、「原因」、「二次被害又はそのおそれの有無及びその内容」及び「その他参考となる事項」に限られており、これらの事項が全て判明するまで本人への通知をする必要がないというものではなく、本人への通知は、「当該事態の状況に応じて速やかに」行う必要がある旨を説明。	・法第 26 条第2項 ・施行規則第 10 条	・ガイドライン（通則編）3-5-4-3 ・ガイドライン（通則編）3-5-4-2

[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]
開示等	小売事業者に個人データの消去を依頼し了解を得たが、当該小売事業者が消去証明は提供しないと言っており、実際に消去したか分からない。当該小売事業者が本当に消去をしたか知る方法はないか。	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ものの、法において消去証明等を提供する義務は課されていないこと、保有個人データの存否については、本人は、事業者に対し、当該本人が識別できる保有個人データの開示を請求することができること、事業者は、開示等の請求等に応じる手続を定めることができる旨を説明し、当該小売事業者に開示の請求に応じる手続を確認するよう促した。	・法第 22 条 ・法第 33 条 ・法第 37 条	・ガイドライン（通則編）3-4-1 ・ガイドライン（通則編）3-8-2 ・ガイドライン（通則編）3-8-7 ・Q＆A9-25

(3) 苦情あっせん申出受付状況

・ 令和8年度第2四半期の苦情件数 2,183 件のうち、苦情あっせんの申出受付件数は1件となっている。

・ 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等の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 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	**令和8年度 第2四半期**
総 計	2,629 件	2,684 件	2,346 件	2,412 件	**2,319 件**
（類型[10]）漏えい等の報告等	675 件	864 件	787 件	928 件	**914 件**
第三者提供	829 件	791 件	701 件	589 件	**553 件**
定義	474 件	443 件	387 件	399 件	**338 件**
利用目的	477 件	414 件	379 件	335 件	**315 件**
安全管理措置	284 件	263 件	190 件	204 件	**170 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	ガイドライン等
利用目的	令和8年 10 月1日から義務化されるカスタマーハラスメント対策措置として、顧客とのやり取りを録音したい。録音するに当たり、録音していることを本人に通知する義務を負うか。	取得する情報が個人情報に該当する場合、個人情報取扱事業者は、法上、利用目的を通知又は公表する義務を負うが、録音していることについて伝える義務までは負わない旨を説明。	・法第 21 条第1項	・ガイドライン（通則編）3-3-3 ・Q＆A1-10
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＆A6-33
第三者提供	小売事業者が保有する個人データについて、オプトアウト規定による第三者提供をしたい。取得時の個人情報の利用目的として、第三者提供する旨を特定していないが、法第 27 条第2項に基づき、必要な事項をあらかじめ本人が知り得る状態に置いた上で委員会に届け出ることにより、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第三者提供することは可能か。	個人情報取扱事業者は、オプトアウトの届出による第三者提供を行う場合には、第三者への提供を利用目的とすることについて、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、委員会に届け出る必要がある旨を説明。また、法第 17 条第1項の規定により特定された当初の利用目的に、個人情報の第三者提供に関する事項が含まれていない場合は、目的外利用となり、本人の同意を得る必要があることから、オプトアウトの届出による第三者提供はできない旨を説明。	・法第 17 条第1項 ・法第 18 条第1項 ・法第 27 条第2項	・ガイドライン（通則編）3-1-1 ・ガイドライン（通則編）3-6-2

（参考） PPC質問チャット（※）の利用件数

	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	**令和8年度 第2四半期**	（参考） 令和7年度 （四半期換算 [11]）
利用件数	3,307 件	3,080 件	2,598 件	2,970 件	**2,759 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。

[11] PPC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 819 件となっている。

・ このうち、苦情件数は 387 件、質問件数は 330 件となっている。

	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	**令和8年度 第2四半期**	（参考） 令和7年度 （四半期換算[12]）
総 計	810 件	976 件	901 件	821 件	**819 件**	909 件
（うち）苦情件数	364 件	420 件	429 件	363 件	**387 件**	404 件
質問件数	320 件	381 件	337 件	351 件	**330 件**	365 件
その他の件数[13]	126 件	175 件	135 件	107 件	**102 件**	140 件

[12] 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。

[13] 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

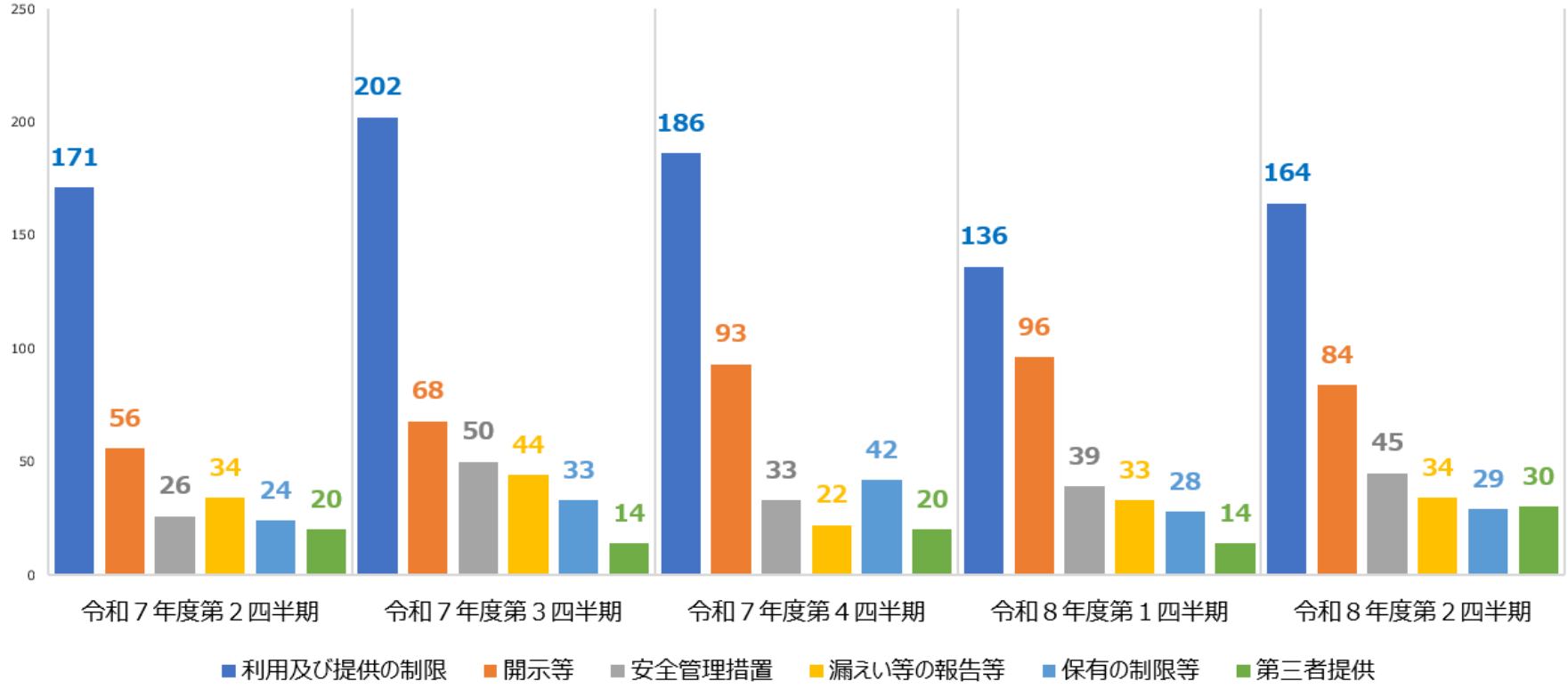
・ 個人情報保護法相談ダイヤル（公的部門）に寄せられた苦情について、類型別でみると、「利用及び提供の制限」（行政機関等が保有個人情報を違法に利用し又は外部に提供しているのではないか、行政機関等が保有個人情報を外部に提供しないことに納得ができないとの苦情等）、「開示等」（行政機関等に保有個人情報の開示、訂正又は利用停止を求める方法が分からない、行政機関等にそれらを求めたものの、その後の対応状況や結果に納得ができないとの苦情等）に関するものが多い。

・ 「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。全体の苦情件数及びその内訳についても、おおむね前期から横ばいとなった。

	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	**令和8年度 第2四半期**
総 計	364 件	420 件	429 件	363 件	**387 件**
（類型[14]）利用及び提供の制限	171 件	202 件	186 件	136 件	**164 件**
開示等	56 件	68 件	93 件	96 件	**84 件**
安全管理措置	26 件	50 件	33 件	39 件	**45 件**
第三者提供	20 件	14 件	20 件	14 件	**30 件**
漏えい等の報告等	34 件	44 件	22 件	33 件	**34 件**
保有の制限等	24 件	33 件	42 件	28 件	**29 件**

[14] 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[15]
利用及び提供の制限	市役所に対する意見を郵送したところ、当該投書が受付部局ではなく担当部局に転送されていた。当該投書には相談者の氏名、住所、連絡先等の個人情報が記載されているが、担当部局に個人情報を提供することは問題ではないか。	行政機関の長等は、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、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	地方公共団体に対し、犯罪人名簿について法第 76 条に基づき開示請求を行ったが、不開示となった。当該名簿は、法第 76 条に基づく開示請求の対象にならないのか。	法第 124 条第1項により、刑の執行等に係る保有個人情報については、法第５章第４節の規定は適用しないとされており、法第 76 条に基づく開示請求の対象外である旨を説明。	・法第 124 条第1項	・ガイドライン（行政機関等編）9-1 ・事務対応ガイド 6-1-2-1(1)② ・事務対応ガイド 8-1(1)
安全管理措置	区役所の職員が相談者宅を訪問し、玄関先にて大声で相談者の個人情報を確認した。当該情報が近所に知れ渡った可能性があり、不満である。	行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）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。当該区役所の個人情報保護担当部署に当該区役所の安全管理措置について問い合わせるよう、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

[15] 「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。

類型	苦情内容	助言等内容	参考	
			法令	ガイドライン等[15]
保有の制限等	相談者は町立小学校のPTAに未加入であるところ、当該情報を当該小学校が取得し保有していることに不満である。	行政機関等は、個人情報を保有するに当たっては、法令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。	・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

(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」、「定義」に関するものが多い。

	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	**令和8年度 第2四半期**
総 計	320 件	381 件	337 件	351 件	**330 件**
（類型[16]）漏えい等の報告等	51 件	92 件	69 件	110 件	**59 件**
開示等	60 件	62 件	80 件	71 件	**60 件**
定義	57 件	91 件	65 件	70 件	**61 件**
利用及び提供の制限	78 件	66 件	82 件	67 件	**73 件**
安全管理措置	17 件	15 件	17 件	18 件	**19 件**
第三者提供	23 件	13 件	14 件	15 件	**18 件**
行政機関等匿名加工情報の提供等	6 件	18 件	9 件	2 件	**6 件**
漏えい等の報告等（民間規律適用）	11 件	17 件	14 件	33 件	**31 件**
保有の制限等	13 件	13 件	12 件	1 件	**14 件**

[16] 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[17]	ガイドライン等[18]
利用及び提供の制限	町役場が作成した避難行動要支援者名簿を提供することについて、本人の同意を得る必要があるか。	行政機関の長等は、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、利用目的の範囲内である場合のほか、「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の上、同項第2号から第4号までのいずれかに該当して保有個人情報を利用目的以外の目的のために利用又は提供する場合は、本人の同意を得ることは求められていない旨を助言。	・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 ・Q＆A（行政機関等編）3-3-3
定義	市役所の広報誌に、市民の名字とともに車椅子に座っている写真を掲載したが、当該写真は、要配慮個人情報に該当するか。	「要配慮個人情報」とは、本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報をいい、これらの情報を推知させる情報にすぎないもの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 ・施行規則第5条	・ガイドライン（行政機関等編）4-2-5 ・事務対応ガイド 3-2-5
漏えい等の報告等	市役所は、漏えい事案が発生したため、速報を提出した。確報の提出期限が迫っているが、報告すべき全ての内容が現時点では把握できていない。この場合、現時点で把握できている内容を報告する必要があるのか。	行政機関の長等は、施行規則第 43 条第3号「不正の目的をもって行われたおそれがある当該行政機関の長等の属する行政機関等に対する行為による保有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、施行規則第 43 条各号に掲げる報告対象事態を	・法第 68 条第1項 ・施行規則第 43 条 ・施行規則第 44 条第2項	・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(9)

[17] 「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。

[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。

類型	質問内容	回答等内容	参考	
			法令[17]	ガイドライン等[18]
		知ったときは、速報に加え、当該事態を知った日から 30 日以内（施行規則第 43 条第3号の事態においては 60 日以内。同号の事態に加え、同条第１号、第２号、第４号又は第５号の事態にも該当する場合も 60 日以内。）に、当該事態に関する所定の事項を報告しなければならないこと、確報を行う時点において、合理的努力を尽くした上で、一部の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、報告を追完することとされている旨を説明。		

4 マイナンバー苦情あっせん相談窓口

(1) 受付件数

・ 令和8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 379 件となっている。

・ このうち、苦情件数は 73 件、質問件数は 155 件、その他の件数は 151 件となっている。

	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	**令和8年度 第2四半期**	（参考） 令和7年度 （四半期換算[19]）
総 計	403 件	440 件	417 件	348 件	**379 件**	408 件
（うち）苦情件数	28 件	55 件	72 件	61 件	**73 件**	48 件
質問件数	229 件	213 件	194 件	148 件	**155 件**	213 件
その他の件数[20]	146 件	172 件	151 件	139 件	**151 件**	147 件

[19] 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

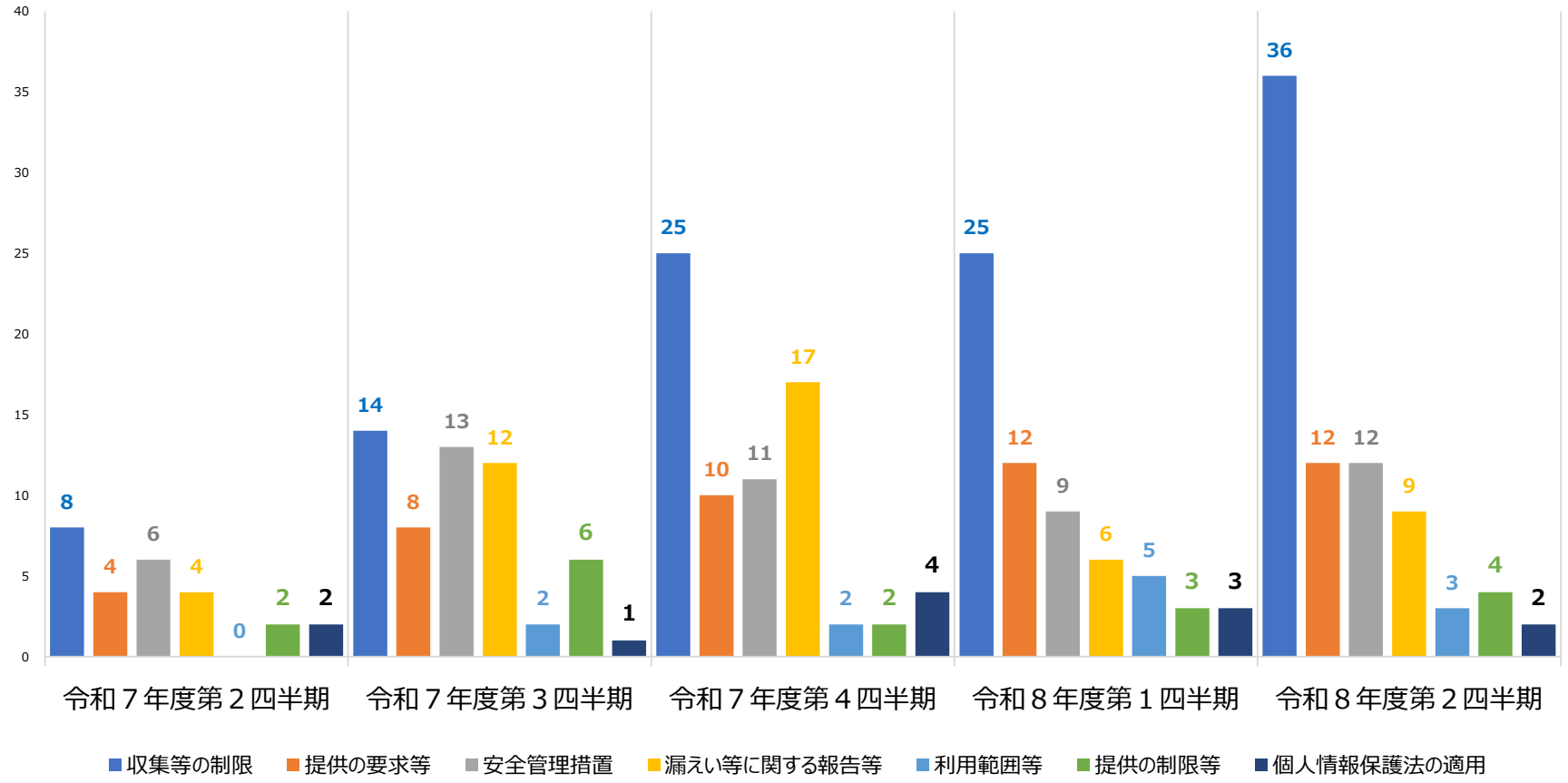
・ マイナンバー苦情あっせん相談窓口に寄せられた苦情について、類型別でみると、「収集等の制限」（事業者等が特定個人情報を違法に収集し、又は保管しているのではないかとの苦情等）に関するものが多い。

・ 「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	**令和8年度 第2四半期**
総 計	28 件	55 件	72 件	61 件	**73 件**
（類型[21]）収集等の制限	8 件	14 件	25 件	25 件	**36 件**
提供の要求等	4 件	8 件	10 件	12 件	**12 件**
安全管理措置	6 件	13 件	11 件	9 件	**12 件**
漏えい等に関する報告等	4 件	12 件	17 件	6 件	**9 件**
利用範囲等	0 件	2 件	2 件	5 件	**3 件**
提供の制限等	2 件	6 件	2 件	3 件	**4 件**
個人情報保護法の適用	2 件	1 件	4 件	3 件	**2 件**

[21] 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っせん相談窓口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[22]
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、当該不用品買取事業者が相談者のマイナンバーカード両面を撮影し、相談者に係る特定個人情報を収集した。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。当該不用品買取事業者に、当該画像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) ②B ・マイナンバーガイドライン（事業者編）第４－３－(3)
	元勤務先である事業者に、本人確認の措置のために提出していたマイナンバーカード両面のコピーを廃棄するよう求めているが、当該事業者がこれに応じない。この取扱いに問題はないか。	事業者において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ること、一方、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を説明。前述の説明に照らして、任意の対応として当該コピーの廃棄を当該事業者に要望するよう、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－(3)B ・マイナンバーガイドラインQ＆A6-2
提供の要求等	事業者の運営する施設の利用を申し込むに当たり、マイナンバーカード両面の画像の提供を求められた。提供に応じられない場合は当該事業者の運営する施設を利用することはできないという。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) ①
安全管理措置	事業者への就職に当たり、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、当該事業者の従業者が当該コピーを紛失した。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、滅失又は毀損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ず、	・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)

[22] 「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	ガイドライン等[22]
		また、従業者に特定個人情報等を取り扱わせるに当たっては、特定個人情報等の安全管理が図られるよう、当該従業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事業者に確認するよう、相談者に促した。		

(3) 苦情あっせん申出受付状況

・ 令和8年度第2四半期の苦情件数 73 件のうち、苦情あっせんの申出受付件数は1件となっている。

・ 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	**令和8年度 第2四半期**
総 計	229 件	213 件	194 件	148 件	**155 件**
(類型[23])安全管理措置	57 件	50 件	66 件	47 件	**39 件**
収集等の制限	29 件	32 件	21 件	35 件	**37 件**
漏えい等に関する報告等	26 件	36 件	30 件	32 件	**34 件**
提供の制限等	39 件	37 件	37 件	13 件	**12 件**
利用範囲等	16 件	23 件	19 件	9 件	**8 件**
提供の要求等	23 件	18 件	6 件	6 件	**15 件**
本人確認の措置	13 件	10 件	14 件	9 件	**8 件**
その他	28 件	11 件	4 件	1 件	**5 件**

[23] 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っせん相談窓口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[24]	ガイドライン等[25]
安全管理措置	事業者において、個人番号関係事務を委託している。委託先の監督が必要であると承知しているが、どのような配慮が必要か。	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する者（以下「委託者」という。）は、委託した個人番号関係事務又は個人番号利用事務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、必要かつ適切な監督には、委託先の適切な選定、委託先に安全管理措置を遵守させるために必要な委託契約の締結、委託先における特定個人情報の取扱状況の把握が含まれる旨を説明。	・マイナンバー法第 11 条	・マイナンバーガイドライン（事業者編）第４−２−(1)
収集等の制限	事業者において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、番号確認については本人から通知カードのコピーの提出を受けて行っていた。当該提出を受けた通知カードのコピーは廃棄してもよいか。	事業者において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ること、一方、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旨を説明の上、個人番号の確認の際に本人確認書類のコピーの提出を受けた場合は、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を助言。	・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＆Ａ6−2

[24] 「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。

[25] 「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等編）」は「マイナンバーガイドライン（行政機関等編）」という。以下同じ。

類型	質問内容	回答等内容	参考	
			法令[24]	ガイドライン等[25]
	事業者において外国人労働者を雇用するに当たり、身分証明書として特定在留カードが提示された場合には、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。	・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
漏えい等に関する報告等	事業者において1人分の個人番号が記載された書類の誤送付が発生した。当該書類は誤送付先から回収する予定だが、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。	個人番号利用事務等実施者である事業者は、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、前述の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、原則として、委員会に報告するよう努めるとされていることを説明の上、当該誤送付した特定個人情報を第三者に閲覧されないうちに全てを回収した場合は、漏えいに該当しない旨を付言。	・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5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）①A ・マイナンバーガイドライン（事業者編）（別添2）③
	行政機関等において住民1人分の個人番号が記載された書類の誤送付が発生した。当該書類は誤送付先から回収する予定だが、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。	個人番号利用事務等実施者である行政機関等は、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、前述の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行政機関等は、原則として、委員会に報告するとされていることを説明の上、当該誤送付した特定個人情報を	・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5条	・マイナンバーガイドライン（行政機関等編）第3-6 ・マイナンバーガイドライン（行政機関等編）（別添2）①A ・マイナンバーガイドライン（行政機関等編）（別

類型	質問内容	回答等内容	参考	
			法令[24]	ガイドライン等[25]
		第三者に閲覧されないうちに全てを回収した場合は、漏えいに該当しない旨を付言。		添2）③

（参考） 個人情報保護法相談ダイヤル（公的部門）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2四半期に寄せられた相談のうち、「地方公共団体」及び「委託」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 地方公共団体

地方公共団体に関する相談については 217 件（令和8年度第1四半期：263 件）寄せられ、具体的には「住民」、「職員」や「こども」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
住民	**地方公共団体**（町役場）が、他の**地方公共団体**から**住民**の課税情報の提供を受けた場合、更に**地方公共団体**（町役場）から自町の教育委員会に当該情報を提供することはできるか。	行政機関の長等は、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、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の上、当該情報が当該地方公共団体（町役場）において保有個人情報に該当する場合には、前述の規定に従う必要がある旨を助言。	・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
	地方公共団体のホームページで、**住民**1人分の保有個人情報が閲覧可能であることが判明した。内容は、住所、氏名のほか、本人が申告した心身の不調に関する情報であるが、これらは要配慮個人情報に該当し、当該事態は委員会への漏えい等報告が義務となるか。	行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい等その他の保有個人情報の安全の確保に係る事態であって施行規則第 43 条各号に掲げる事態が生じたときは、当該事態が生じた旨を委員会に報告するとともに、原則として本人に通知しなければならないことを説明。要配慮個人情報に該当する情報を推知させる情報にすぎないものは、要配慮個人情報には含まないとされているところ、当該本人が申告した情報が要配慮個人情報に該当する場合には、前述の規定に従う必要がある旨を	・法第 68 条第1項 ・施行規則第 43 条	・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

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
		助言。		
職員	**地方公共団体**の**職員**の健康診断の結果を、当該**職員**の上司が知っていた。この取扱いは問題ではないか。	行政機関の長等は、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、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。これを踏まえ、当該行政機関の長等に対して、問い合わせることができることを助言。	・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
こども	相談者は、自身の**こども**の学童保育の書類提出について、**地方公共団体**へ度々相談していたところ、受付担当の職員が、業務上知り得た情報を相談者の関係者に話しているようである。この取扱いは問題ではないか。	当該職員が、当該地方公共団体の業務上知り得た当該地方公共団体の保有個人情報を、当該地方公共団体の意図しない形で外部へ流出させたのであれば、当該地方公共団体における保有個人情報の漏えいと解され、当該地方公共団体には、従事者の教育を含めた安全管理措置を講ずる義務が課せられていること、また、個人情報の取扱いに従事する行政機関等の職員は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないことを説明。当該地方公共団体の個人情報保護担当部署に対して、法第66条及び法第67条を示して問い合わせるよう助言。また、法は、個人情報取扱事業者や行政機関等に適用されるものであり、個人情報取扱事業者等でない個人には適用がない旨を説明。	・法第 66 条第1項 ・法第 67 条	・ガイドライン（行政機関等編）5-3-1(1) ・ガイドライン（行政機関等編）5-3-2 ・事務対応ガイド 4-3-1 ・事務対応ガイド 4-3-2 ・事務対応ガイド 4-8

2 委託

委託に関する相談については 32 件（令和8年度第1四半期：55 件）寄せられ、具体的には「地方公共団体」、「民間事業者」や「行政機関」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
地方公共団体	**地方公共団体**（市役所）は、社会福祉協議会に個人情報の取扱いを**委託**しているにもかかわらず、当該社会福祉協議会における当該個人情報の取扱いに問題点があることを把握していないようである。**地方公共団体**には、**委託**先である社会福祉協議会の監督義務が課せられているのではないか。	行政機関等が保有個人情報の取扱いを委託する場合は、行政機関等として講ずべき安全管理措置として、委託先の選定基準を整備するとともに、委託先との契約において安全管理措置のために必要な条項（委託先における情報管理に関する条項、再委託先の選定に関する条項、委託先に対する監査に関する条項等）を盛り込んだ上で、定期的な監査を行う等、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。事務対応ガイド 4-8-9「個人情報の取扱いの委託」を踏まえ、当該地方公共団体（市役所）に問合せできることを助言。	・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(3) ・事務対応ガイド 4-8-9
民間事業者	地方公共団体が個人情報の取扱いを**委託**している**民間事業者**において、要配慮個人情報を含む保有個人情報の漏えいがあり、双方が委員会に報告をした。当該**民間事業者**における安全管理措置について、法第 23 条の規定が適用されるのか。	行政機関等から個人情報の取扱いの委託を受けた民間事業者が当該委託を受けた業務を行う場合においては、法第 23 条に加え、法第 66 条第2項において、行政機関等と同様の安全管理措置を講ずる義務を負うとされている旨を説明。	・法第 23 条 ・法第 66 条第1項及び第2項	・ガイドライン（通則編）3-4-2 ・ガイドライン（通則編）10 ・ガイドライン（行政機関等編）5-3-1 ・事務対応ガイド 4-3-1-1(3) ・事務対応ガイド 4-3-1-2

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
	地方公共団体（市役所）は、保有個人情報の取扱いを**民間事業者**へ**委託**しており、当該**民間事業者**との契約においては、安全管理措置のために必要な条項として、**委託**先に対する監査に関する条項等を盛り込んだ上で、定期的な監査を行う等、**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認識であるが、年1回の実地監査や定期報告が負担であるため、軽減できないかと当該**民間事業者**から相談があった。近隣市役所等にこれらの実施状況等を尋ねてみたところ、定期的な報告等は、中小規模事業者には負担が大きいことから、実際には行えていないのが現状であるといった声もあったが、どう考えられるか。	委託先に対する適切な実地検査等の方法や項目は、委託する業務や個人情報の内容等によって異なると考えられるところ、個別の事案ごとに法の規定に照らした委託に係る個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講ずる必要があること、その上で、事務対応ガイド等の内容は、行政機関等の保有する個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置として最小限のものを示すものであり、委託先に対する実地検査については、個人情報の管理の状況等について少なくとも年1回以上の確認をすることとしていることを説明。また、これは契約等により定められた管理が実際に行われているかを目視等により確認する必要があるとの趣旨であることから、委託先が遠隔地にある等の理由により、ある年において、現に委託先に赴くことが難しいような事情が生じた場合には、例えばテレビ通話や写真等で管理の現況を確認する方法によることも可能であることを助言。	・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 4-8-9(3) ・Q＆A（行政機関等編）3-1-4
行政機関	教育委員会から、**委託**に伴って保有する個人情報を民間事業者へ提供することを検討している。民間事業者の場合は、法第 27 条第5項により**委託**先は第三者に当たらず、本人同意が不要であると承知しているが、**行政機関**の長等については本人同意は不要なのか。	保有個人情報について、地方公共団体の機関を含む行政機関の長等は、法第 69 条第1項において、法令に基づく場合を除き、原則として利用目的以外の目的のための利用及び提供が禁止されていること、「法令に基づく場合」、「利用目的の範囲内である場合」は、保有個人情報の利用又は提供は可能であり、この場合、本人の同意を得る義務は課されていないこと、また、同条第2項において、例外的に利用目的以外の目的のための利用及び提供が認められる場合について規定しており、本人同意は必須要件となっていないことを説明。	・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 4-2-1(3) ・事務対応ガイド 4-5-1 ・事務対応ガイド 4-5-2 ・Q＆A（行政機関等編）3-3-3

以 上