

令和3年度実施施策に係る政策評価の事前分析表

(個人情報保護委員会 3-①)

<p>施策名</p>	<p>特定個人情報の適正な取扱いの推進</p>				<p>担当部局名</p>	<p>総務課、参事官室</p>	<p>作成責任者名 (※記入は任意)</p>	<p>政策立案参事官 片岡秀実</p>		
<p>施策の概要</p>	<p>○行政機関等や民間企業がマイナンバーの取扱いを適切に行うよう監視・監督を行う。 ○特定個人情報保護評価（以下「保護評価」という。）について、評価実施機関による保護評価の適切な実施を図るため、保護評価に係る規則や指針の策定を行うほか、評価実施機関が作成した評価書の承認等を行うとともに、ウェブサイトで国民による評価書の閲覧を可能にする。 ○マイナンバー法第9条第2項の地方公共団体が条例で定める事務（以下「独自利用事務」という。）の情報連携に係る届出を受け付け、総務大臣に通知するとともに、地方公共団体における独自利用事務の情報連携の活用を促進する。</p>				<p>政策体系上の位置付け</p>	<p>個人情報の適正な取扱いの確保</p>				
<p>達成すべき目標</p>	<p>○継続的に、行政機関等や民間企業におけるマイナンバーの適正な取扱いがなされるための監視・監督活動を行い、マイナンバー制度の安心・安全及び国民の信頼を確保する。 ○評価実施機関における保護評価制度の適切な運用の確保により、特定個人情報の適正な取扱いを促すとともに、国民からの信頼の確保を図る。 ○独自利用事務の情報連携の活用により、地方公共団体の行政手続における添付書類を削減し、国民の利便性を向上させる。</p>	<p>目標設定の考え方・根拠</p>	<p>・個人情報保護法（平成15年法律第57号）第60条（監視・監督）、第61条（保護評価） ・マイナンバー法（平成25年法律第27号）第19条第8号（法制調整）、第27条、第28条（保護評価）</p>	<p>政策評価実施予定時期</p>	<p>令和4年8月</p>					
<p>測定指標</p>	<p>基準値</p>	<p>目標値</p>	<p>年度ごとの目標値 年度ごとの実績値</p>					<p>測定指標の選定理由及び目標値（水準・目標年度）の設定の根拠</p>		
<p>1 特定個人情報の取扱いに関する制度についての説明会、特定個人情報安全管理措置セミナー及びインシデント対応訓練について参考になったとする割合</p>	<p>-</p>	<p>100%</p>	<p>基準年度</p> <p>令和3年度</p>	<p>目標年度</p>	<p>平成29年度</p> <p>-</p>	<p>30年度</p> <p>-</p>	<p>令和元年度</p> <p>-</p>	<p>2年度</p> <p>-</p>	<p>3年度</p> <p>100%</p>	<p>特定個人情報の適正な取扱いを推進するため、行政機関等、地方公共団体等及び民間事業者に対して、特定個人情報の取扱いに関する制度についての説明会・セミナーに講師を派遣して特定個人情報の取扱いに関するガイドライン等の周知・情報発信を行ったり、特定個人情報の漏えい等のインシデント発生の際の対応訓練を行う必要があるため。 なお、説明会・訓練後にアンケートを実施して、参考になったかどうかを確認し、その後の説明会・訓練の改善等に活用する。なお、目標値は、参加者の多くが参考になったといえるようなものである必要があるため、100%とする。  【参考（令和2年度の実績）】 ・特定個人情報の取扱いに関する制度についての説明会：0回 ・特定個人情報安全管理措置セミナー：0回 ・インシデント対応訓練：1回（32団体）</p>

2	立入検査の実施件数	-	令和元年度	60件	令和3年度	14件	60件	50件	-	60件	立入検査を実施することによって、個人番号利用事務等実施者における特定個人情報の適正な取扱いを確保する必要があるため。 令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、当面立入検査の実施を見送ることとし、具体的な検査実施予定数を定めなかったが、令和3年度においては立入検査を基本としつつ、それが困難であればオフサイト・モニタリングの手法を活用した検査を行うこととし、目標を記載するものとする。
						27件	85件	48件	23件		
3	年度末時点における評価対象事務数	-	-	-	令和2年度	-	-	-	-	-	マイナンバー法においては、評価書を公表することが評価実施機関に義務付けられているため、年度末時点における評価対象事務数を測ることは、保護評価制度の運用状況を把握するための目安となる。 しかしながら、保護評価は、評価実施機関が特定個人情報ファイルの取扱いについて自ら評価するものである。このため、委員会として目標値を設定して実施することができない性質のものであることから、実績値を把握し、記載するものとする。
						32,235件	32,403件	32,655件	33,748件		

測定指標		目標		測定指標の選定理由及び目標（水準・目標年度）の設定の根拠								
				目標年度								
4	定期的な報告の分析等	地方公共団体等における特定個人情報の安全管理措置の実施状況や委託及び再委託の実施状況等について報告を求め、安全管理措置を実施する上での課題等を把握・分析することにより、当該課題等に対して、必要があれば制度的対応（ガイドラインやQ & Aの改正）を行うとともに、当該課題等に対する説明資料の作成及び各種説明会での周知を行い、地方公共団体等における特定個人情報の管理体制の底上げを図る。		令和3年度	マイナンバー法第29条の3の規定により義務付けられている定期的な報告により、今年度については、令和2年度の地方公共団体等における特定個人情報の安全管理措置の実施状況について報告を求めた上で分析を行い、地方公共団体が必要な安全管理措置を実施する上での課題等への対応として、必要に応じて説明資料を作成し委員会ウェブサイトにて周知を行うほか、各種説明会等において、当該課題等や説明資料の周知を行う。さらに、特に報告内容に問題のある団体に対しては、個別の指導や立入検査を行うなど、より効果的な監視・監督を実施し、地方公共団体等における特定個人情報の適正な取扱いの確保を行う必要があるため。							
5	ガイドライン等の周知及び広報資料への反映等	適時適切な周知と資料への反映等		令和3年度	ガイドラインに関するQ & A等の分かりやすい資料を作成・充実し、ウェブサイトに掲載・説明会で配布等することにより、個人番号利用事務等実施者における特定個人情報の適正な取扱いの確保を図るための周知を行うとともに、質問・問合せ等の内容も踏まえて資料等への反映・改正を行い、常に時宜にかなった内容で啓発を行う必要があるため。							
6	独自利用事務の情報連携に係る届出の処理	独自利用事務の情報連携に係る届出について、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十九条第八号に基づく特定個人情報の提供に関する規則（平成28年委員会規則第5号。以下「委員会規則」という。）で定める要件を満たしているかどうかを確認することにより、独自利用事務の情報連携における特定個人情報の適切な取扱いを確保する。		令和2年度	独自利用事務の情報連携を行うには、当該独自利用事務の趣旨又は目的が、マイナンバー法別表第二の第二欄に掲げる事務のうちいずれかの事務（以下「法定事務」という。）の根拠となる法令の趣旨又は目的と同一であることや法定事務の内容と類似していることなど、委員会規則で定める要件を満たしている必要がある。上記の観点から、独自利用事務の情報連携の届出が委員会規則で定める要件を満たしているかどうかを確認することにより、独自利用事務の情報連携が無制約に拡大することを防ぎ、国民に予見可能性を与えるといった独自利用事務の情報連携における特定個人情報の適切な取扱いを確保する必要があるため。							

達成手段 (開始年度)	予算額計(執行額)			当初予算額	関連する 指標	達成手段の概要等	令和3年 行政事業レビュー 事業番号
	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度			
(1) 特定個人情報の監視・監督に必要な経費(平成26年度)	1,190.8 (1,181.3) 百万円	1,174.9 (1,167) 百万円	1,625.4 (1,410.6) 百万円	1,623.1 百万円	1,2,4,5	特定個人情報の取扱いに関する説明会等での周知・情報発信、検査計画に基づいた立入検査の実施、ガイドラインに関するQ & A等の資料の充実等、特定個人情報の適正な取扱いを確保するもの。	0001
(2) 特定個人情報保護評価に必要な経費(平成26年度)	73.5 (58.7) 百万円	78.4 (75.0) 百万円	41.3 (40.5) 百万円	43.0 百万円	3	各評価実施機関の評価書の提出・公表を支援すること等により、保護評価の適切な実施を促進するため、マイナンバー保護評価システム及びマイナンバー保護評価Webを運用するもの。	0002
(3) 独自利用事務の情報連携利用開始手続のシステム化等に必要な経費(令和2年度)	-	-	25.7 (19.6) 百万円	0.7 百万円	6	行政事務の効率化及び正確性の更なる向上を図るとともに、地方公共団体に対する制度や効果の周知等を通じて一層の独自利用事務の活用促進を図るために、独自利用事務の情報連携の利用開始に必要な届出手続について、届出書をシステム上で受付・管理する機能等を備えるシステムを新たに整備するもの。	0007
施策に関する内閣の重要政策 (施政方針演説等のうち主なもの)	経済財政運営と改革の基本方針2019(令和元年6月21日閣議決定)						

令和3年度実施施策に係る政策評価の事前分析表

(個人情報保護委員会3-②)

施策名	個人情報に関する広報・啓発の推進				担当部局名	総務課	作成責任者名 (※記入は任意)	政策立案参事官 片岡秀実		
施策の概要	個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護するため個人情報の適正な取扱いの確保を図る（個人番号利用事務等実施者に対する指導及び助言その他の措置を講ずることを含む）。そのために、次に掲げる施策を実施するもの。 ・個人情報の保護に関する事業者及び消費者の理解の向上を図るための、個人情報の保護及びマイナンバー制度に関する広報及び啓発。				政策体系上の位置付け	個人情報の適正な取扱いの確保				
達成すべき目標	令和2年改正法及び令和3年改正法の施行に向けた適切な周知と事業者等の法制度の理解促進及び消費者の個人情報保護に対する意識の向上		目標設定の考え方・根拠	個人情報保護法において委員会の所掌とされた、個人情報の保護についての広報及び啓発に関する事務を適切に実施するため。		政策評価実施予定時期	令和4年8月			
測定指標	基準値		目標値		年度ごとの目標値 年度ごとの実績値					測定指標の選定理由及び目標値（水準・目標年度）の設定の根拠
	基準年度	目標年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度			
1 ウェブサイトのページビュー	340,630件	令和2年度	前年比10%増 (月平均374,693件)	令和3年度	—	—	—	—	前年比10%増 (月平均374,693件)	「個人情報の保護に関する法律等の一部を改正する法律」（令和2年改正法）及び個人情報保護の一部改正を伴う「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」（令和3年改正法）の積極的な周知のほか、子どもを含め、消費者である国民一人ひとりに対して個人情報保護に対する意識の向上を図ることが重要。これには、ウェブサイトを利用して、具体的事例を組み入れたわかりやすいコンテンツの紹介、委員会の活動、注意情報等について、幅広く情報発信を行うことが重要である。 ※ウェブサイトへのページビューの件数については、令和元年度まではリダイレクト（ページの自動転送機能）を含んだ件数であった。すなわち、検索エンジンの検索結果から委員会ウェブサイトアクセスする場合、エラーページから自動転送機能によって正しいページへとアクセスしているが、その際エラーページと正しいページを重複して計上していた。このような重複を排除するために令和2年度からはリダイレクトを含まない件数で測定することとした。よって、令和元年度以前のページビューの件数と比較することはできないため、令和3年度から測定指標を「ウェブサイトのページビュー」に変更する。
					—	—	—	340,630件		

2 ウェブサイトの訪問者数	-	-	前年比 5%増 (月平均 41,980 人)	令和3年度	-	-	-	-	前年比 5%増 (月平均 41,980 人)	より多くの人にとって利用しやすいウェブサイトを目指し、ウェブサイトのページビュー（ページが閲覧された回数）に加えてウェブサイトの訪問者数（1日あたりのウェブサイトを訪れた人数を集計したもの）を新たな指標として加える。
					-	-	-	39,981人		
3 説明会の理解度数	-	-	過去実績 の最大値 (94%) を上回る	令和3年度	-	-	85%	前年度 同程度	94%	民間事業者、行政機関等及び地方公共団体等に対して、説明会等に講師を派遣して個人情報保護制度やマイナンバー制度に関する周知・情報発信を行っている。 研修会後にアンケートを実施して、内容の理解度等を確認し、その後の説明会等広報活動に活用する。なお、令和2年度は、新型コロナウイルスの影響で、急遽、説明会をオンライン開催にしたこと等により、理解度等を図るアンケートを実施できなかった。
					-	-	94%	-		
測定指標	目標			目標年度	測定指標の選定理由及び目標（水準・目標年度）の設定の根拠					
4 幅広い層に対するウェブサイトや公式SNS等における情報発信及び掲載資料への反映等	適時適切な周知と資料への反映等			令和3年度	個人情報保護法に関する分かりやすい資料・ウェブコンテンツを作成・充実させ、ウェブサイトに掲載・配布等することにより、法の適用対象である事業者のほか子どもを含む消費者に、幅広く個人情報保護制度等の周知を行うとともに、質問・問合せ等の内容も踏まえて資料への反映・修正等を行い、常に時宜にかなった内容で啓発を行う必要がある。公式SNSも活用し、より多くの方に向けて積極的に情報発信を行っていく。なお、今後もウェブサイトのアクセス件数を分析し、ニーズが高いコンテンツを増やし、より多くの方から訪問してもらえるようにウェブサイトの改修及びコンテンツの充実を図っていく。					
達成手段 (開始年度)	予算額計（執行額）				当初予算額	関連する 指標	達成手段の概要等	令和3年 行政事業レビュー 事業番号		
	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度						
個人情報保護制度普及啓発	90.9 (83) 百万円	58.0 (42) 百万円	68.0 (46.0) 百万円	72.5 百万円		1~4	個人情報保護、マイナンバー制度について、幅広い層に対し、ウェブサイトコンテンツの充実をはじめ、説明会の実施や広報資料の作成、公式SNSでの情報発信等で積極的な広報を行う。	0004		
施策に係る内閣の重要政策 (施政方針演説等のうち主なもの)										

令和3年度実施施策に係る政策評価の事前分析表

(個人情報保護委員会3-③)

施策名	個人情報に関する国際協力の推進				担当部局名	参事官室	作成責任者名 (※記入は任意)	政策立案参事官 片岡秀実
施策の概要	個人情報（マイナンバー(個人番号)を含む。以下同じ。）の有用性に配慮しつつ、その適正な取扱いを確保するため、また、経済・社会活動のグローバル化に対応するため、海外の個人情報保護当局等との協力関係の構築及び情報共有を行うもの。				政策体系上の 位置付け	個人情報の適正な取扱いの確保		
達成すべき目標	個人情報の保護に関する国際会議への出席や各国の個人情報保護当局との意見交換等による、個人データに関する国際的なデータ流通の環境整備等。		目標設定の 考え方・根拠		個人情報保護法において委員会の所掌とされた国際協力に関する事務を適切に実施するため。		政策評価実施予定時期	令和4年8月
測定指標	目標		測定指標の選定理由及び目標（水準・目標年度）の設定の根拠					
			目標年度					
国際会議や二国間の枠組みを活用した、国や企業1単位での枠組みや国際的な基準に係る議論等の状況	個人データに関する国際的なデータ流通の枠組み構築に向けた取組の推進		令和3年度		個人データの国境を越えた流通が増大する中、個人情報の保護を図りつつ国際的なデータ流通が円滑に行われるための環境を整備することが重要となっており、国際会議や二国間の枠組みを活用し、個人情報保護ルールの相互運用を実現するための各国の個人情報保護当局間の対話を進めるとともに、日本が国際的な相互運用を主導する必要があるため。 【参考（令和2年度の実績）】 ・国際会議等への出席回数：計47回（全てオンライン） ・海外の機関との対話件数（含在京大使館等）：計13回（うち12回はオンライン、1回は対面）			
既存の国際的な個人データ移転枠組みの運用及び事業者への支援等の状況	既存の国際的な個人データ移転枠組みの円滑な運用・促進を含む、国内事業者への支援強化		令和3年度		2019年1月に発効した日EU間の相互の個人データ移転枠組みの円滑な運用（EU離脱後の英国を含む）や、APEC越境プライバシールール（CBPR）システムの促進に向けた取組を引き続き進めるとともに、国内事業者の負担軽減や海外制度の理解促進やプラクティスの向上に資するよう、情報集約・発信を行う必要があるため。			
達成手段 (開始年度)	予算額計（執行額）			当初予算額	関連する 指標	達成手段の概要等	令和3年 行政事業レビュー 事業番号	
	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度				
(1) 個人情報に関する国際協力の推進	282 (167) 百万円	158.5 (114.8) 百万円	144.7 (99) 百万円	166.3	1,2	経済・社会のグローバル化に対応し、国際的な水準において個人情報の適正な取扱いを確保すると同時に、信頼性のある国際的な個人データ流通の枠組みを構築するためには、海外の個人情報保護当局や関係機関との国際協力関係の構築や情報共有を進めることが重要であるため、国際会議等への出席や対話を通じて、委員会の国際的な取組の推進、国際的な動向の把握、委員会の活動に関する情報発信等を行う。	0004	
施策に係る内閣の重要政策 (施政方針演説等のうち主なもの)	<ul style="list-style-type: none"> <li>成長戦略フォローアップ（令和3年6月18日閣議決定）</li> <li>デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和3年6月18日閣議決定）</li> <li>経済財政運営と改革の基本方針2020（令和3年6月18日閣議決定）</li> </ul>							

令和3年度実施施策に係る政策評価の事前分析表

(個人情報保護委員会3-④)

施策名	個人情報の保護及び利活用に関する施策の推進					担当部局名	参事官室	作成責任者名 (※記入は任意)	政策立案参事官 片岡秀実	
施策の概要	個人情報保護法が定める委員会の任務（個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものであることその他の個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護すること）を果たすために、個人情報の保護及び利活用に関する取組を推進するもの					政策体系上の 位置付け	個人情報の適正な取扱いの確保			
達成すべき目標	認定個人情報保護団体等の民間の自主的取組の活性化に向けた支援を行うことや、個人情報の適正かつ効果的な活用を促進する観点からの情報発信を行うこと等による、個人情報等の適正かつ効果的な活用の促進				目標設定の 考え方・根拠	個人情報保護法において委員会の所掌とされた、個人情報の保護及び利活用に関する事務を適切に実施するため。		政策評価実施予定時期	令和4年8月	
測定指標	基準値		目標値		年度ごとの目標値 年度ごとの実績値					測定指標の選定理由及び目標値（水準・目標年度）の設定の根拠
		基準年度		目標年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	
1 認定個人情報保護団体 対象事業者向け研修会の 満足度	—	—	—	—	-	-	-	-	80%	当委員会は、認定個人情報保護団体の対象事業者が、個人情報保護法の基礎的な理解を深め、同法の適正な遵守に活かしていただくことを目的に、研修会を実施している。 研修会開催後にアンケートを行い、「とても満足」「やや満足」の数値を記載する。 令和2年度に実施した研修会のアンケートでは、全体の84%が「とても満足」「やや満足」と回答。
2 匿名加工情報の作成等の 公表数	379件	平成30年 度	600件	令和2年度	-	-	-	600件	700件	
					-	379件	509件	632件		匿名加工情報制度では、作成・第三者提供時に公表が義務付けられており、公表件数を計測することで同制度の利用状況を把握可能である。 なお、実績値は、当委員会がウェブ上で把握した公表件数を記載する。

測定指標	目標		測定指標の選定理由及び目標（水準・目標年度）の設定の根拠				
	目標年度						
3 個人情報等の適正かつ効果的な活用の促進	個人情報等の適正かつ効果的な活用の促進	令和3年度	PPCビジネスサポートデスクにおいて事業者からの相談に応じ、得られた利活用事例に関する知見を、ガイドラインやQ & Aにより事例等として周知したり、仮名加工情報の活用事例を含む委員会事務局レポートの改定・公表をすることによって、事業者等が個人情報等の利活用を検討しやすい環境整備を進め、個人情報等の適正かつ効果的な活用を促進する。				
4 認定個人情報保護団体の活動状況の把握、必要な支援の実施	認定個人情報保護団体制度の利用の推進	令和3年度	当委員会は、認定個人情報保護団体が主体的に行う活動の状況について報告徴収等により適切に把握し、その内容を分析等することによって認定団体に求められる役割・機能の強化につながるよう必要な支援を行っていく必要がある。また、認定団体がない業界・事業分野における新規認定団体の認定等についての検討や、特定事業活動限定型での認定を希望する団体からの相談対応に取り組む等により、制度の利用をより一層推進する必要がある。				
5 令和2年改正法の円滑な施行に向けた取組	ガイドライン等整備及び周知広報	令和3年度	個人情報の保護に関する法律等の一部を改正する法律（令和2年法律第44号）の円滑な施行に向けて、ガイドライン等の整備を進めるとともに、周知広報に積極的に取り組む。				
6 令和3年改正法の円滑な施行に向けた取組	政令・委員会規則・ガイドライン等整備及び周知広報	令和3年度	デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律が成立したことを踏まえ、当該成立した改正法の円滑な施行に向けて取り組む。 具体的には、新たに委員会が所管することになる国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人や、例外規定の精緻化が行われる学術研究機関等に対し、十分な周知を行うとともに、これらの主体が適切に対応できるよう準備期間を設ける観点から、関係する政令・規則・ガイドライン等、改正等が必要なルール等について迅速な整備に取り組む。その際、これまで行政機関個人情報保護法、独立行政法人等個人情報保護法又は各地方公共団体の条例により別々に規律されてきたことにも配慮しつつ、各主体の意見を十分に聴取しながら、個人情報保護とデータ流通の両立を図るという一元化の趣旨を実現していく。 また、特に地方公共団体については、改正法の施行までに条例の改廃等の準備行為が必要となると考えられることから、委員会としても当該準備行為の実施状況を把握した上で、必要な助言等を行う。				
達成手段 (開始年度)	予算額計（執行額）			当初予算額	関連する 指標	達成手段の概要等	令和3年 行政事業レビュー 事業番号
	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度			
(1) 個人情報の保護及び利活用に関する施策の推進に必要な経費（平成27年度）	127.5 (99.1) 百万円	109.2 (95.3) 百万円	127.2 (103.2) 百万円	137.9 百万円	1～6	個人情報等の適正かつ効果的な活用の促進のため、民間の自主的取組の活性化に向けた支援や認定個人情報保護団体の認定等を行う。	0005
施策に関する内閣の重要政策 (施政方針演説等のうち主なもの)	<ul style="list-style-type: none"> <li>成長戦略フォローアップ（令和3年6月18日閣議決定）</li> <li>デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和3年6月18日閣議決定）</li> </ul>						

令和3年度実施施策に係る政策評価の事前分析表

(個人情報保護委員会3-⑤)

施策名	個人情報に関する広聴・相談				担当部局名	参事官室	作成責任者名 (※記入は任意)	政策立案参事官 片岡秀実		
施策の概要	個人情報保護法第61条各号の規定に基づき、その任務を達成するため、電話による相談窓口を設置・運営し、個人情報保護法の解釈等に関する一般的な質問への回答を行うとともに、個人情報、匿名加工情報及び特定個人情報（以下「個人情報」という。）の取扱いに関する苦情あっせん相談を行う。				政策体系上の 位置付け	個人情報の適正な取扱いの確保				
達成すべき目標	「マイナンバー苦情あっせん相談窓口」及び「個人情報保護法相談ダイヤル」として電話相談窓口を設置し、質問や苦情相談事案への対応を通じて、個人情報の適正な取扱いの確保を図るための措置及び周知等を行い、個人の権利利益を保護する。			目標設定の 考え方・根拠	個人情報保護法において委員会の所掌とされた、個人情報の取扱いに関する監視又は監督並びに苦情の申し出についての必要なあっせんを適切に実施するため。		政策評価実施予定時期	令和4年8月		
測定指標	基準値		目標値		年度ごとの目標値 年度ごとの実績値					測定指標の選定理由及び目標値（水準・目標年度）の設定の根拠
	基準年度	目標年度	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度			
「マイナンバー苦情あっせん相談窓口」の利用満足度	96.7%	令和2年度	97%	令和3年度	-	-	-	80%	97%	<p>本施策は、相談業務の質の確保・向上を図り、制度の理解を促進すること等を目的とした事業であることから、測定指標は、相談における利用満足度を示すものとし、具体的には、相談件数に対し「相談員が、相談者が相談員の説明等に「納得した」ことを確認できた」割合とする。</p> <p>実績値は「相談員が、相談者が相談員の説明に「納得した」ことを確認できた件数」503件／「相談件数」520件×100=96.7%</p> <p>※本測定指標に係る計数把握は、令和2年10月1日より集計開始（集計期間は令和2年10月1日～令和3年3月31日）。</p> <p>令和3年度の目標値は、令和2年度の実績値が水準を大きく超えて達成していることを踏まえ、この実績を維持することを目標に97%以上とする。</p> <p>【参考指標】「マイナンバー苦情あっせん相談窓口」の対応件数 令和2年度：942件、令和元年度：911件、平成30年度：921件、平成29年度：1,036件、平成28年度：1,439件、平成27年度：998件</p>

<p>「マイナンバー苦情あつせん相談窓口」の苦情あつせん解決率</p>	<p>93.7%</p>	<p>令和2年度</p>	<p>94%</p>	<p>令和3年度</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>90%</p>	<p>94%</p>	<p>苦情あつせん相談窓口としての役割を踏まえ、当窓口を利用した者の満足度に着目し、測定指標は、あつせんの解決率を示すものとし、具体的には「あつせんの申出件数」に対し「あつせん成立」と確認できた割合とする。実績値は、「あつせんの成立件数」15件／「あつせんの申出件数※」16件×100=93.7% ※相談者からあつせんの申出を受け付けた件数。令和3年度の目標値は、令和2年度の実績値が高い水準で達成していることを踏まえ、この実績を維持することを目標に94%以上とする。</p>
<p>3 「個人情報保護法相談ダイヤル」の利用満足度</p>	<p>97.7%</p>	<p>令和2年度</p>	<p>98%</p>	<p>令和3年度</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>80%</p>	<p>98%</p>	<p>本施策は、相談業務の質の確保・向上を図り、制度の理解を促進すること等を目的とした事業であることから、測定指標は、相談における利用満足度を示すものとし、具体的には、相談件数に対し「相談員が、相談者が相談員の説明等に「納得した」「概ね納得した」ことを確認できた割合」とする。実績値は「相談員が、相談者が相談員の説明等に「納得した」「概ね納得した」ことを確認できた件数」5,540件／「相談件数」5,667件×100=97.7% ※本測定指標に係る計数把握は、令和2年10月1日より集計開始（集計期間は令和2年10月1日～令和3年3月31日）。令和3年度の目標値は、令和2年度の実績値が水準を大きく超えて達成していることを踏まえ、この実績を維持することを目標に98%以上とする。 【参考指標】「個人情報保護法相談ダイヤル」の対応件数 令和2年度：15,416件、令和元年度：16,518件、平成30年度：16,669件、平成29年度：23,504件、平成28年度：10,137件、平成27年度：1,525件</p>

「個人情報保護法相談ダイヤル」の苦情あっせん解決率	89.2%	令和2年度	90%	令和3年度	-	-	-	90%	90%	<p>苦情あっせん相談窓口としての役割を踏まえ、当窓口を利用した者の満足度に着目し、測定指標は、あっせんの解決率を示すものとし、具体的には、「あっせんの申出件数」に対し「あっせん成立」と確認できた割合とする。実績値は、「あっせんの成立件数」25件／「あっせんの申出件数※」28件×100＝89.2% ※相談者からあっせんの申出を受け付けた件数。</p> <p>令和3年度の目標値は、令和2年度の実績値が目標値に近い水準に達していることを踏まえ、この実績を参考に90%以上とする。</p>
					-	-	-	89.2%		
達成手段 (開始年度)	予算額計（執行額）				当初予算額	関連する 指標	達成手段の概要等			令和3年 行政事業レビュー 事業番号
	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度						
(1) 広聴・相談に必要な経費 (平成30年度)	52.5 (48.0) 百万円	53.2 (23.1) 百万円	53.4 (51.4) 百万円	55.1 百万円		1～4	「マイナンバー苦情あっせん相談窓口」及び「個人情報保護法相談ダイヤル」において、丁寧な説明及び対応に努め、蓄積した相談・苦情等の内容分析の上、法律及び制度の内容等に関する問合せ等へのきめ細かな対応につなげる。			0006
施策に関する内閣の重要政策（施政方針演説等のうち主なもの）	個人情報の保護に関する基本方針									