

2026 年度行政事業レビューシート 概要

1. 特定個人情報の適正な取扱いの推進に必要な経費

(1) 事業の目的

- ・継続的に、国の行政機関等、地方公共団体等や事業者における特定個人情報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(個人番号)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。
- ・「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」(以下「マイナンバー法」という。)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。

(2) 現状・課題

実施した立入検査においても、国の行政機関等、地方公共団体等における安全管理措置について、改善を要する事項が複数認められた。そのため、今後も立入検査を実施するとともに、安全管理措置等に関する周知・広報を積極的に行うことで、国の行政機関等、地方公共団体等、事業者における安全管理措置の底上げを図る必要がある。

保護評価については、引き続きマイナンバー法の趣旨と規定に則った運用を行うほか、同法第 27 条第2項の規定に基づく次回の特定個人情報保護評価指針(平成 26 年特定個人情報保護委員会告示第4号。以下「評価指針」という。)の見直しに向けて準備を進める。

独自利用事務の情報連携については、制度を活用していない地方公共団体もあり、その更なる活用促進を図る必要がある。

(3) 事業の概要

- ・国の行政機関等、地方公共団体等及び事業者における特定個人情報の取扱いに係る監視・監督権限を一元的に所掌する委員会として、特定個人情報の適正な取扱いを確保するため、適切かつ効率的・効果的な監視・監督活動を行う。また、必要に応じてガイドライン等の改正を行うとともに、安全管理措置に関する周知広報に積極的に取り組むほか、地方公共団体等に対しインシデント訓練を実施することにより、インシデントに対する組織的対応力を向上させ、安全管理措置の実質的な確保を図る。
- ・保護評価について、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。
- ・独自利用事務の情報連携に係る届出を受け付け、内閣総理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。

(4) 予算・執行

① 予算額執行額表

(単位:千円)

年度	2023	2024	2025	2026	2027
要求額	177,921	225,000	208,071	171,242	-
当初予算	175,000	180,816	182,907	147,242	-
補正予算	47,000	24,000	-	-	-
前年度から繰越し	-	-	-	-	-
予備費等	-	-	-	-	-
計	222,000	204,816	182,907	147,242	-
執行額	202,652	152,663	140,606	-	-
執行率	91.3%	74.5%	76.9%	-	-

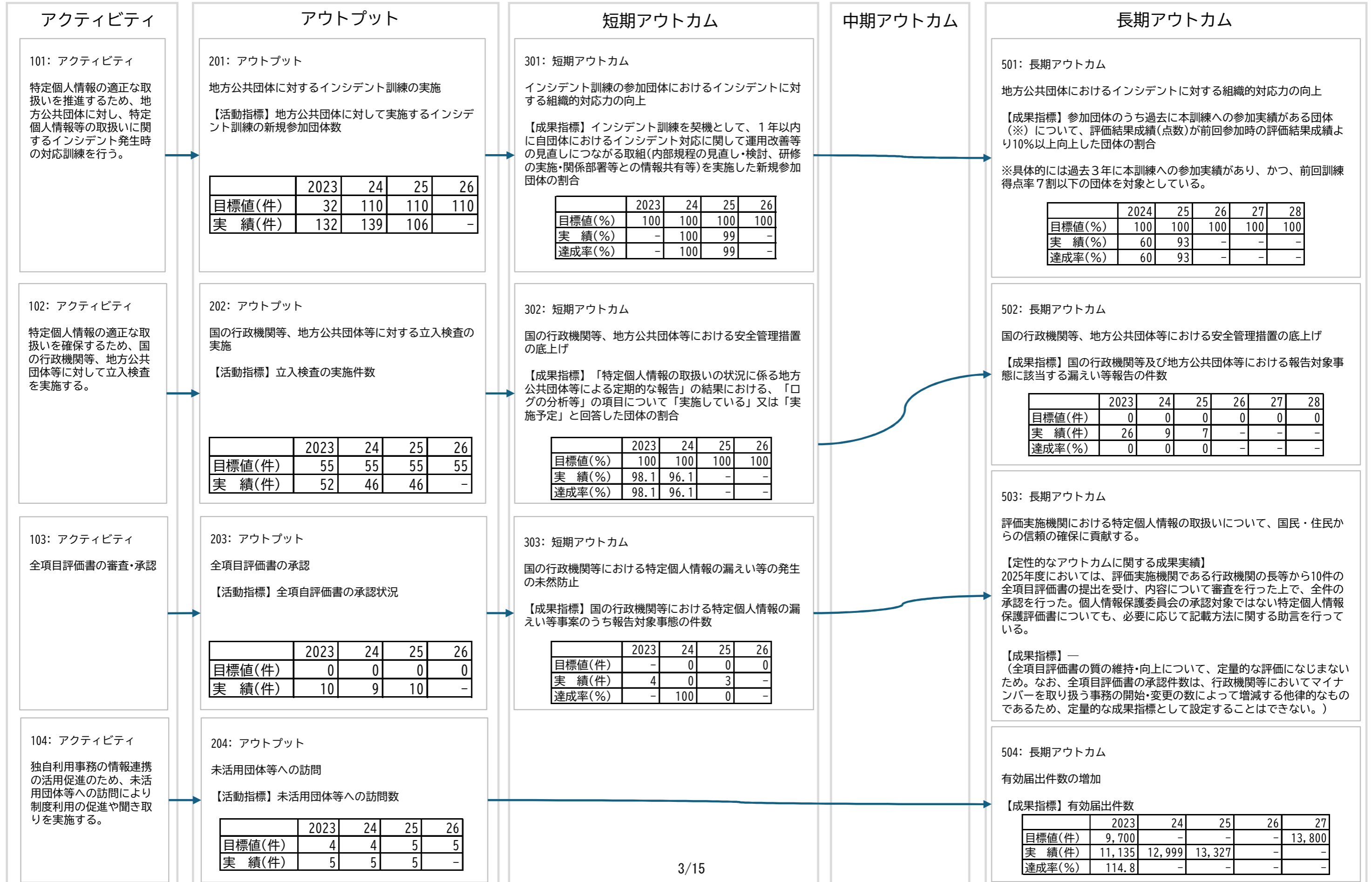
② 予算内訳表

(単位:千円)

会計区分	会計	勘定	要望額	備考	
一般会計	一般会計	-	-	-	
	予算種別/歳出予算項目【当初予算】		備考	予算額	翌年度要求額
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/個人情報保護業務庁費		-	140,061	-
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/職員旅費		-	6,345	-
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/委員等旅費		-	836	-

2026年度行政事業レビューシート 概要

1. 特定個人情報の適正な取扱いの推進に必要な経費 効果発現経路（活動・成果目標等のつながり） 【2026年度予算：171,242千円】



2. 個人情報の適正な取扱いに関する広報・啓発に必要な経費

(1) 事業の目的

当事業は、「個人情報の保護に関する法律」(以下「個人情報保護法」という。)に基づき、個人情報の保護及び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ための広報及び啓発を行うことを目的とする。

(2) 現状・課題

「2025 年度中小規模事業者における個人情報等の安全管理措置に関する実態調査」(2026 年 3 月公表)では、個人情報の取扱いに関する課題として、「何をしてよいか分からない」及び「個人情報保護法等(ガイドラインを含む。)の理解不足」がそれぞれ約4割となっており、「個人情報保護法等に係る理解が不足しているため、具体的に何をしてよいか分からない状況にあることがうかがわれる」としている。また、2025 年度に実施した国民に対するアンケート調査では、個人情報保護法の内容を認知している者(名称は知っており、内容も大体は知っている者)は約2割にとどまっている。個人情報の保護やその適正かつ効果的な利活用は、個人の権利利益の保護や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って、年代や性別にかかわらず国民一人ひとりの生活に直結する重要な課題である。このため、幅広く国民等に対しては、SNS・動画配信等を含めた多様な媒体を活用した分かりやすい情報発信により、個人情報に関する正しい知識の普及と意識付けを図る必要がある。特に子どもに対しては、個人情報の重要性を正しく理解し、自らの権利を守る力を身に付けられるよう、学校教育と連携した啓発・教育を積極的に推進していく必要がある。また、個人情報を取り扱う事業者・行政機関等に対しては、適正な取扱いの確保に向けた啓発・研修を継続的に実施する必要がある。

(3) 事業の概要

「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」という個人情報保護法の目的に鑑み、個人情報の保護及び利活用並びに委員会の活動に関する国民の理解の促進を図るため、個人情報保護制度、委員会が発出した注意喚起、特殊詐欺をはじめ個人情報に関連して発生し得るリスク等を紹介するリーフレット、マンガ、動画等の各種広報資料を作成し、委員会ウェブサイト、公式 SNS(X、YouTube チャンネル等)、インターネット広告など多様な媒体や手法により積極的かつタイムリーな情報発信を行う。子どもに対しては、出前授業への講師派遣の実施をはじめ学校教育と連携した啓発・教育を推進する。個人情報を取り扱う事業者・行政機関等に対しては、適正な取扱いの確保に向け、制度そのもの及び運用上のポイント等についての説明会等への講師派遣を実施する。

(4) 予算・執行

① 予算額執行額表

(単位:千円)

年度	2023	2024	2025	2026	2027
要求額	170,269	123,000	155,002	157,504	-
当初予算	124,000	132,318	126,717	119,929	-
補正予算	-	-	-	-	-
前年度から 繰越し	-	-	-	-	-
予備費等	-	-	-	-	-
計	124,000	132,318	126,717	119,929	-
執行額	92,210	103,747	108,952	-	-
執行率	74.4%	78.4%	86.0%	-	-

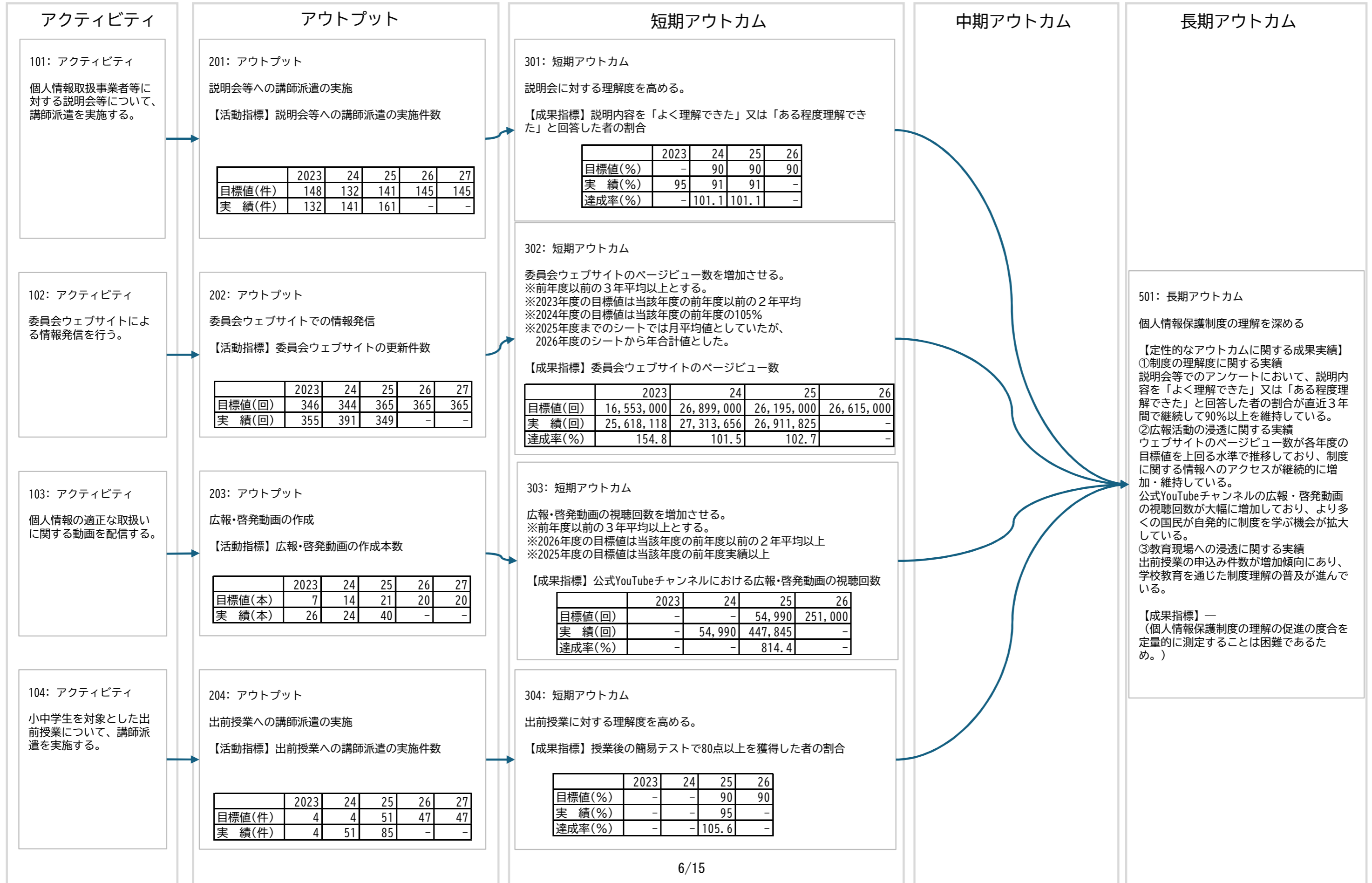
② 予算内訳表

(単位:千円)

会計区分	会計	勘定	要望額	備考	
一般会計	一般会計	-	-	-	
	予算種別/歳出予算項目【当初予算】		備考	予算額	翌年度要求額
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/個人情報保護業務庁費		-	116,964	-
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/職員旅費		-	1,678	-
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/委員等旅費		-	1,238	-
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/諸謝金		-	49	-

2026年度行政事業レビューシート 概要

2. 個人情報の適正な取扱いに関する広報・啓発に必要な経費 効果発現経路（活動・成果目標等のつながり） 【2026年度予算：157,504千円】



2026 年度行政事業レビューシート 概要

3. 個人情報の適正な取扱いに関する国際協力に必要な経費

(1) 事業の目的

当事業は、「個人情報の保護に関する法律」(以下「個人情報保護法」という。)に基づき、「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」ための事業である。

(2) 現状・課題

個人情報を含むデータの安全・円滑な越境流通の重要性が更に増す中、日本政府は、2019年に「信頼性のある自由なデータ流通(Data Free Flow with Trust:DFFT)」を提唱し、政府全体として推進している。特に、個人情報保護及びプライバシーの分野における国際的なDFFTの推進及び具体化について、日本では委員会が中心となって取り組んできている。こうした中、委員会は、排他的なアプローチには与せず、関係各国及び地域の多様な個人情報保護制度や国際枠組みを尊重し、かつ、事業者のニーズを勘案しながら、相互運用性のある国際環境の実現を目指している。

(3) 事業の概要

主要な取組分野として、個人情報を安全・円滑に越境移転することができる国際環境の構築、関係各国及び地域との国際的な協力関係の強化及び新たな構築、国際動向の把握と情報発信に努め、それを支える取組である国際業務体制の基盤強化及び国際業務に従事する職員の人材育成を行う。

(4) 予算・執行

① 予算額執行額表

(単位:千円)

年度	2023	2024	2025	2026	2027
要求額	387,077	308,000	275,473	305,745	-
当初予算	263,000	273,889	210,040	180,018	-
補正予算	-	-	-	-	-
前年度から繰越し	-	-	-	-	-
予備費等	-	-	-	-	-
計	263,000	273,889	210,040	180,018	-
執行額	194,372	181,798	95,475	-	-
執行率	73.9%	66.4%	45.5%	-	-

② 予算内訳表

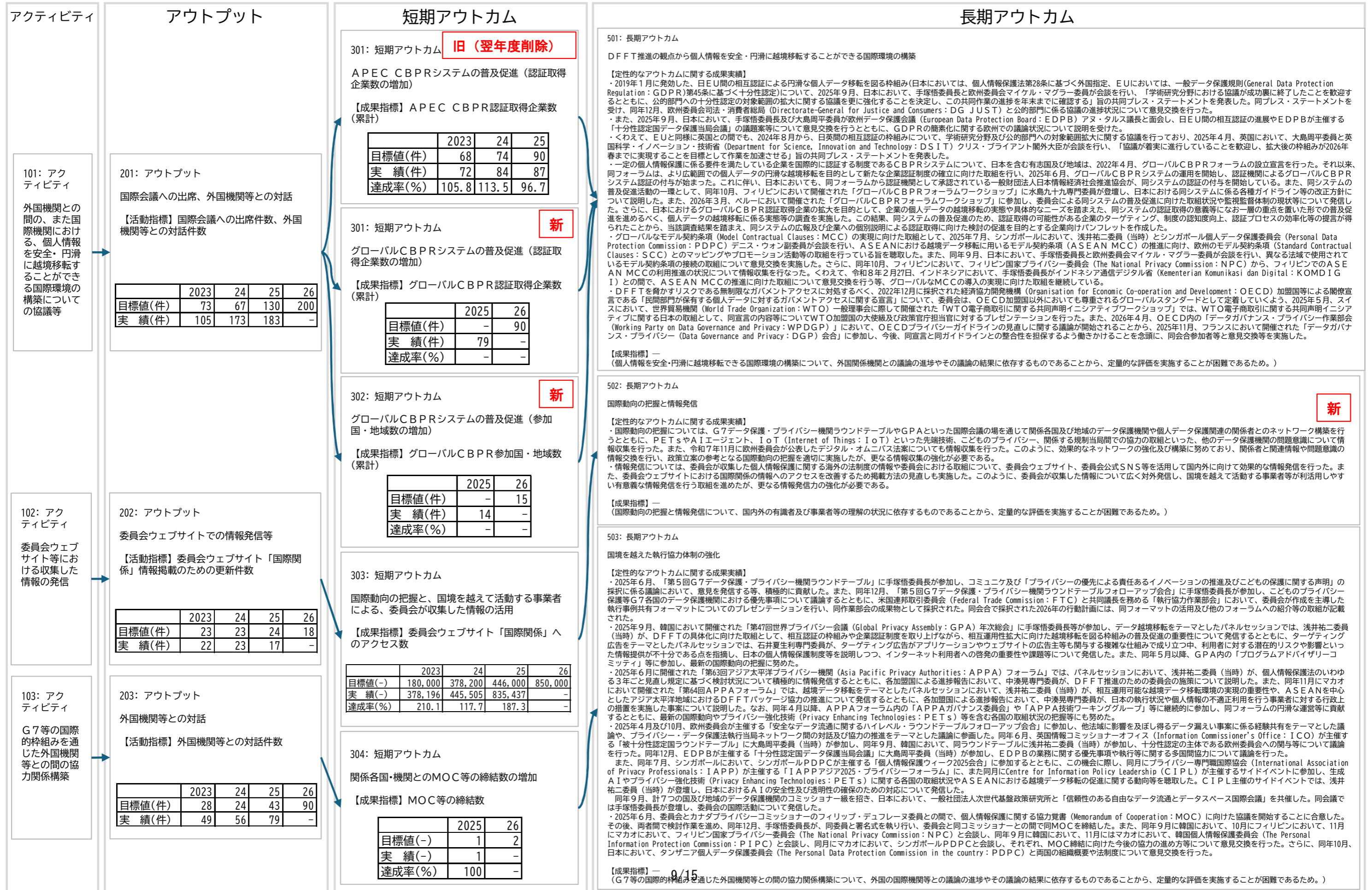
(単位:千円)

会計区分	会計	勘定	要望額	備考	
一般会計	一般会計	-	-	-	
	予算種別/歳出予算項目【当初予算】		備考	予算額	翌年度要求額
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/個人情報保護業務庁費		-	122,654	-
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/職員旅費		-	42,953	-
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/委員等旅費		-	13,151	-
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/世界プライバシー会議分担金		-	998	-
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/国際機関等拠出金		-	228	-
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/諸謝金		-	34	-

2026年度行政事業レビューシート 概要

3. 個人情報の適正な取扱いに関する国際協力に必要な経費 【2026年度予算：305,745千円】

効果発現経路（活動・成果目標等のつながり）



4. 個人情報の利活用及び監督に必要な経費

(1) 事業の目的

当事業は、個人情報の保護に関する法律(以下「個人情報保護法」という。)に基づき、「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」ための事業である。

(2) 現状・課題

- ・2023年4月の令和3年改正法の全面施行に伴い、地方公共団体等についても、個人情報保護法により全国共通のルールが適用された。こうした所掌事務の拡大に対応するため、引き続き個人情報保護委員会の体制強化と更なる専門性の向上を図るとともに、官民や地域の枠を越え、さらには国境を越えたデータ流通や社会全体のデジタル化に対応した個人の権利利益の保護の要請に対応する。
- ・個人情報等の適正な取扱いを確保するため、国内外の事業者に対して適切かつ効率的・効果的な監督を行うとともに、行政機関等に対し積極的な調査を行い効果的な監視を行う。また、事業者及び行政機関等に対し、安全管理措置等に関する周知広報に積極的に取り組む。
- ・AI等のデジタル技術の急速な進展等、個人情報等をめぐる国内外の状況変化等に適時適切に対応するため、多様な関係者とコミュニケーションを図りながら、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の取組を行う。
- ・実施した実地調査等において、国の行政機関等、地方公共団体等における安全管理措置について、改善を要する事項が複数認められた。そのため、今後も実地調査等を実施するとともに、安全管理措置等に関する周知・広報を積極的に行うことで、国の行政機関等、地方公共団体等、事業者における安全管理措置の底上げを図る必要がある。

(3) 事業の概要

個人情報保護法において、「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ため、個人情報の適正な取扱いの確保を図ること」が個人情報保護委員会の任務とされており、その任務を達成するため、個人情報の保護及び利活用に関する施策を推進することとする。

(4) 予算・執行

① 予算額執行額表

(単位:千円)

年度	2023	2024	2025	2026	2027
要求額	348,491	279,000	266,133	284,483	-
当初予算	252,000	238,539	259,775	253,598	-
補正予算	20,000	-	-	-	-
前年度から繰越し	-	-	-	-	-
予備費等	-	-	-	-	-
計	272,000	238,539	259,775	253,598	-
執行額	184,087	99,431	165,297	-	-
執行率	67.7%	41.7%	63.6%	-	-

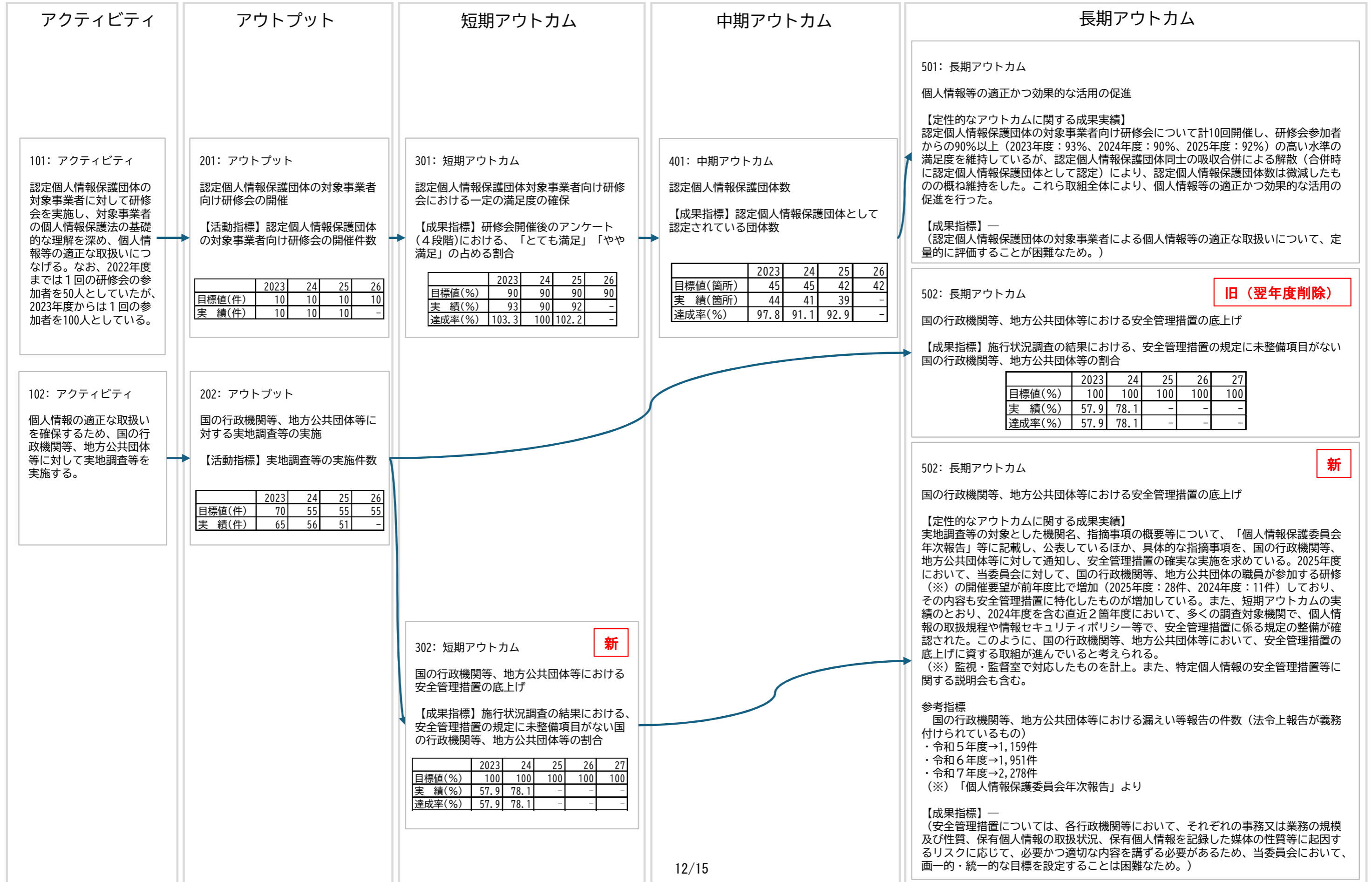
② 予算内訳表

(単位:千円)

会計区分	会計	勘定	要望額	備考	
一般会計	一般会計	-	-	-	
	予算種別/歳出予算項目【当初予算】		備考	予算額	翌年度要求額
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/個人情報保護業務庁費		-	238,897	-
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/職員旅費		-	9,481	-
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/委員等旅費		-	3,674	-
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/諸謝金		-	1,546	-

2026年度行政事業レビューシート 概要

4. 個人情報の利活用及び監督に必要な経費 効果発現経路 (活動・成果目標等のつながり) 【2026年度予算：284,483千円】



5. 広聴・相談業務に必要な経費

(1) 事業の目的

個人情報保護委員会(以下「委員会」という。)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「個人情報保護法」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、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(以下これらを「相談ダイヤル等」という。)を設置している。

そして、相談ダイヤル等は、①個人情報保護法の解釈、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」(以下「マイナンバーガイドライン」という。)に関する一般的な相談である「質問」に応じるとともに、②相談者と事業者等との間に生じた個人情報、仮名加工情報、匿名加工情報及び特定個人情報に関する不満の要素を含む相談である「苦情」に応じており、「苦情」のうち、③相談者と事業者等との間で自主的に解決することが難しい事案については、必要に応じて委員会が相談者の「あっせん」の申出を受け付け、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それを解決につなげることができるよう「あっせん」を行い、④個人情報保護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してい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、その相談の記録(以下、相談ダイヤル等に寄せられた相談の記録を全て「相談実績」という。)を委員会内の監視・監督担当部署に提供している。

さらに、相談ダイヤル等は、委員会が作成する FAQ の充実、委員会が定める各種ガイドライン等の改正及び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)附則第 10 条による個人情報保護法の 3 年ごとの見直し(以下「いわゆる 3 年ごと見直し」という。)をはじめとする個人情報保護法の改正に資する相談実績を委員会内の関係課室に提供する活動も行っている。

このほか、委員会は、PPC 質問チャットも提供しており、国民から寄せられる個人情報保護法に関する基本的な質問に対して常時対応している。これらの取組を通じて、委員会は個人情報保護法の円滑な運用の確保を目指しているところである。

(2) 現状・課題

「苦情」については、相談者と事業者等との間に生じた個人情報、仮名加工情報、匿名加工情報及び特定個人情報に関する不満の要素を含む相談であることから、相談内容や対応内容も様々であるところ、その「苦情」を「あっせん」のみならず、監視・監督権限の行使、委員会が作成する FAQ の充実、委員会が定める各種ガイドライン等の改正及びいわゆる 3 年ごと見直しをはじめとする個人情報保護法の改正等、委員会の各種活動につなげていくためには、相談ダイヤル等の相談担当職員による「苦情」の詳細な聴き取り、そして、「苦情」に関する相談実績の正確な作成が求められる。

そのため、可能な限り、相談ダイヤル等の相談担当職員は、「苦情」に関するこれらの対応に注力していく必要があるが、相談ダイヤル等には「質問」も多く寄せられていることから、相談ダイヤル等の相談担当職員は、「苦情」のみならず「質問」についても対応する必要がある、「苦情」の詳細な聴き取り、「苦情」に関する相談実績の正確な作成に注力することが難しい状況にある。

したがって、PPC 質問チャットの精度を高めて、個人情報保護法の基本的な「質問」については、主として PPC 質問チャットで対応することができるようにするとともに、国民等がそれらを解決するための手段として、相談ダイヤル等ではなく PPC 質問チャットの利用を促すことで、相談ダイヤル等の相談担当職員が、「苦情」の詳細な聴き取り、「苦情」に関する相談実績の正確な作成に注力することができる状況を作る必要がある。

同時に、相談ダイヤル等における業務そのものの効率化及び業務品質の均一化により相談対応を効率化し、相談ダイヤル等に入電した全ての苦情を受け付ける(放棄呼(相談ダイヤル等の通話管理等を行うためのシステムである「個人情報保護委員会コンタクトセンターシステム」(以下「コンタクトセンターシステム」という。))に着電した電話に対して、受電することができなくなった(相談担当職員が対応することができなかった)電話を指

す。以下同じ。)を可能な限り発生させない)環境を整備する必要もある。

【2021年度】(相談件数)22,313件(質問件数)14,137件(相談件数に占める質問件数の割合)約63%

【2022年度】(相談件数)28,401件(質問件数)17,185件(相談件数に占める質問件数の割合)約61%

【2023年度】(相談件数)26,052件(質問件数)15,337件(相談件数に占める質問件数の割合)約59%

【2024年度】(相談件数)25,794件(質問件数)14,372件(相談件数に占める質問件数の割合)約56%

【2025年度】(相談件数)25,158件(質問件数)12,954件(相談件数に占める質問件数の割合)約51%

(3) 事業の概要

相談ダイヤル等は、①個人情報保護法の解釈、個人情報保護制度及びマイナンバーガイドラインに関する一般的な相談である「質問」に応じるとともに、②相談者と事業者等との間に生じた個人情報、仮名加工情報、匿名加工情報及び特定個人情報に関する不満の要素を含む相談である「苦情」に応じており、「苦情」のうち、③相談者と事業者等との間で自主的に解決することが難しい事案については、必要に応じて委員会が相談者の「あっせん」の申出を受け付け、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それを解決につなげることができるよう「あっせん」を行い、④個人情報保護法又はマイナンバー法に定める義務に違反してい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、その相談実績を委員会内の監視・監督担当部署に提供している。

さらに、相談ダイヤル等は、委員会が作成するFAQの充実、委員会が定める各種ガイドライン等の改正及びいわゆる3年ごと見直しをはじめとする個人情報保護法の改正に資する相談実績を委員会内の関係課室に提供する活動も行っている。

このほか、委員会は、PPC質問チャットも提供しており、国民から寄せられる個人情報保護法に関する基本的な質問に対して常時対応している。

(4) 予算・執行

① 予算額執行額表

(単位:千円)

年度	2023	2024	2025	2026	2027
要求額	5,575	1,000	501	581	-
当初予算	6,000	1,430	501	581	-
補正予算	-	-	-	-	-
前年度から繰越し	-	-	-	-	-
予備費等	-	-	-	-	-
計	6,000	1,430	501	581	-
執行額	4,806	1,413	480	-	-
執行率	80.1%	98.8%	95.8%	-	-

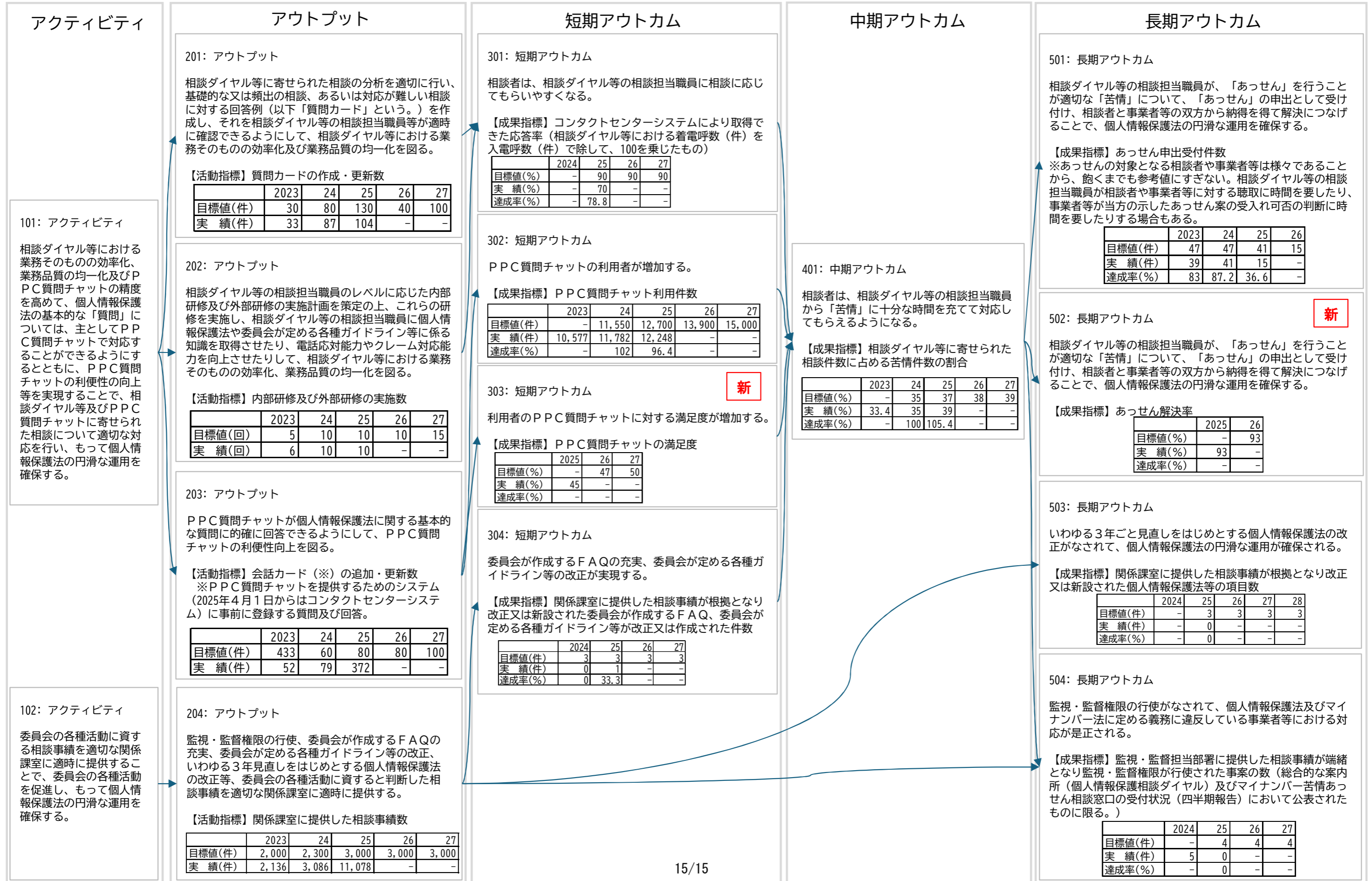
② 予算内訳表

(単位:千円)

会計区分	会計	勘定	要望額	備考	
一般会計	一般会計	-	-	-	
	予算種別/歳出予算項目【当初予算】		備考	予算額	翌年度要求額
	一般会計/内閣府/個人情報保護委員会/個人情報保護委員会/個人情報保護業務庁費		-	581	-
	個人情報保護委員会 その他		-	-	-

2026年度行政事業レビューシート 概要

5. 広聴・相談業務に必要な経費 効果発現経路 (活動・成果目標等のつながり) 【2026年度予算：581千円】



アクティビティ

101: アクティビティ

相談ダイヤル等における業務そのものの効率化、業務品質の均一化及びPPC質問チャットの精度を高めて、個人情報保護法の基本的な「質問」については、主としてPPC質問チャットで対応することができるようにするとともに、PPC質問チャットの利便性の向上等を実現することで、相談ダイヤル等及びPPC質問チャットに寄せられた相談について適切な対応を行い、もって個人情報保護法の円滑な運用を確保する。

102: アクティビティ

委員会の各種活動に資する相談実績を適切な関係課室に適時に提供することで、委員会の各種活動を促進し、もって個人情報保護法の円滑な運用を確保する。

アウトプット

201: アウトプット

相談ダイヤル等に寄せられた相談の分析を適切に行い、基礎的な又は頻出の相談、あるいは対応が難しい相談に対する回答例（以下「質問カード」という。）を作成し、それを相談ダイヤル等の相談担当職員等が適時に確認できるようにして、相談ダイヤル等における業務そのものの効率化及び業務品質の均一化を図る。

【活動指標】質問カードの作成・更新数

	2023	24	25	26	27
目標値(件)	30	80	130	40	100
実績(件)	33	87	104	-	-

202: アウトプット

相談ダイヤル等の相談担当職員のレベルに応じた内部研修及び外部研修の実施計画を策定の上、これらの研修を実施し、相談ダイヤル等の相談担当職員に個人情報保護法や委員会が定める各種ガイドライン等に係る知識を取得させたり、電話対応能力やクレーム対応能力を向上させたりして、相談ダイヤル等における業務そのものの効率化、業務品質の均一化を図る。

【活動指標】内部研修及び外部研修の実施数

	2023	24	25	26	27
目標値(回)	5	10	10	10	15
実績(回)	6	10	10	-	-

203: アウトプット

PPC質問チャットが個人情報保護法に関する基本的な質問に的確に回答できるようにして、PPC質問チャットの利便性向上を図る。

【活動指標】会話カード(※)の追加・更新数
※PPC質問チャットを提供するためのシステム(2025年4月1日からはコンタクトセンターシステム)に事前に登録する質問及び回答。

	2023	24	25	26	27
目標値(件)	433	60	80	80	100
実績(件)	52	79	372	-	-

204: アウトプット

監視・監督権限の行使、委員会が作成するFAQの充実、委員会が定める各種ガイドライン等の改正、いわゆる3年見直しをはじめとする個人情報保護法の改正等、委員会の各種活動に資すると判断した相談実績を適切な関係課室に適時に提供する。

【活動指標】関係課室に提供した相談実績数

	2023	24	25	26	27
目標値(件)	2,000	2,300	3,000	3,000	3,000
実績(件)	2,136	3,086	11,078	-	-

短期アウトカム

301: 短期アウトカム

相談者は、相談ダイヤル等の相談担当職員に相談に応じてもらいやすくなる。

【成果指標】コンタクトセンターシステムにより取得できた応答率(相談ダイヤル等における着電呼数(件)を入電呼数(件)で除して、100を乗じたもの)

	2024	25	26	27
目標値(%)	-	90	90	90
実績(%)	-	70	-	-
達成率(%)	-	78.8	-	-

302: 短期アウトカム

PPC質問チャットの利用者が増加する。

【成果指標】PPC質問チャット利用件数

	2023	24	25	26	27
目標値(件)	-	11,550	12,700	13,900	15,000
実績(件)	10,577	11,782	12,248	-	-
達成率(%)	-	102	96.4	-	-

303: 短期アウトカム

利用者のPPC質問チャットに対する満足度が増加する。

【成果指標】PPC質問チャットの満足度

	2025	26	27
目標値(%)	-	47	50
実績(%)	45	-	-
達成率(%)	-	-	-

304: 短期アウトカム

委員会が作成するFAQの充実、委員会が定める各種ガイドライン等の改正が実現する。

【成果指標】関係課室に提供した相談実績が根拠となり改正又は新設された委員会が作成するFAQ、委員会が定める各種ガイドライン等が改正又は作成された件数

	2024	25	26	27
目標値(件)	3	3	3	3
実績(件)	0	1	-	-
達成率(%)	0	33.3	-	-

中期アウトカム

401: 中期アウトカム

相談者は、相談ダイヤル等の相談担当職員から「苦情」に十分な時間を充てて対応してもらえるようになる。

【成果指標】相談ダイヤル等に寄せられた相談件数に占める苦情件数の割合

	2023	24	25	26	27
目標値(%)	-	35	37	38	39
実績(%)	33.4	35	39	-	-
達成率(%)	-	100	105.4	-	-

長期アウトカム

501: 長期アウトカム

相談ダイヤル等の相談担当職員が、「あっせん」を行うことが適切な「苦情」について、「あっせん」の申出として受け付け、相談者と事業者等の双方から納得を得て解決につなげることで、個人情報保護法の円滑な運用を確保する。

【成果指標】あっせん申出受付件数

※あっせんの対象となる相談者や事業者等は様々であることから、飽くまでも参考値にすぎない。相談ダイヤル等の相談担当職員が相談者や事業者等に対する聴取に時間を要したり、事業者等が当方の示したあっせん案の受入れ可否の判断に時間を要したりする場合もある。

	2023	24	25	26
目標値(件)	47	47	41	15
実績(件)	39	41	15	-
達成率(%)	83	87.2	36.6	-

502: 長期アウトカム

相談ダイヤル等の相談担当職員が、「あっせん」を行うことが適切な「苦情」について、「あっせん」の申出として受け付け、相談者と事業者等の双方から納得を得て解決につなげることで、個人情報保護法の円滑な運用を確保する。

【成果指標】あっせん解決率

	2025	26
目標値(%)	-	93
実績(%)	93	-
達成率(%)	-	-

503: 長期アウトカム

いわゆる3年ごと見直しをはじめとする個人情報保護法の改正がなされて、個人情報保護法の円滑な運用が確保される。

【成果指標】関係課室に提供した相談実績が根拠となり改正又は新設された個人情報保護法等の項目数

	2024	25	26	27	28
目標値(件)	-	3	3	3	3
実績(件)	-	0	-	-	-
達成率(%)	-	0	-	-	-

504: 長期アウトカム

監視・監督権限の行使がなされて、個人情報保護法及びマイナンバー法に定める義務に違反している事業者等における対応が是正される。

【成果指標】監視・監督担当部署に提供した相談実績が端緒となり監視・監督権限が行使された事案の数(総合的な案内所(個人情報保護相談ダイヤル)及びマイナンバー苦情あっせん相談窓口の受付状況(四半期報告)において公表されたものに限る。)

	2024	25	26	27
目標値(件)	-	4	4	4
実績(件)	5	0	-	-
達成率(%)	-	0	-	-