

広聴・相談業務に必要な経費

基本情報

組織情報	府省庁	個人情報保護委員会				
	事業所管課室	個人情報保護委員会 事務局 参事官（個人情報）				
	作成責任者	片岡秀実				
	その他担当組織	--				
基本情報	予算事業ID	000317	事業開始年度	2018	事業終了（予定）年度	終了予定なし
	事業年度	2026		事業区分	前年度事業	
政策・施策	政策所管	政策	施策		政策体系・評価書URL	
	個人情報保護委員会	個人情報の適正な取扱いの確保	5 個人情報に関する広聴・相談		https://www.ppc.go.jp/about-us/policy-evaluation/	
関連事業	--		主要経費	その他の事項経費		

<p>概要・目的</p>	<p>事業の目的</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
	<p>現状・課題</p>	<p>「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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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かった（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。</p> <p>【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%</p>

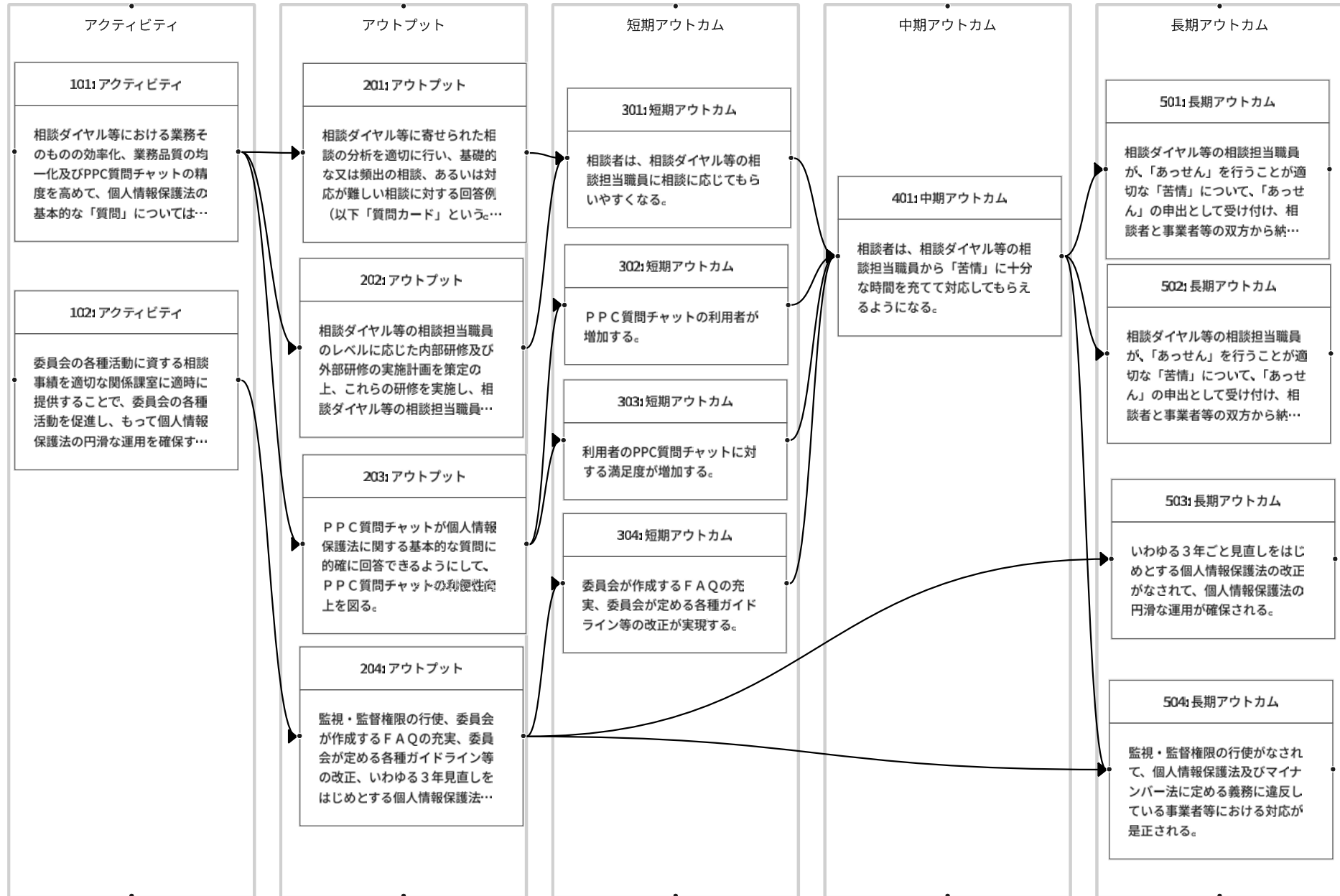
事業の概要	<p>相談ダイヤル等は、①個人情報保護法の解釈、個人情報保護制度及びマイナンバーガイドラインに関する一般的な相談である「質問」に応じるとともに、②相談者と事業者等との間に生じた個人情報、仮名加工情報、匿名加工情報及び特定個人情報に関する不満の要素を含む相談である「苦情」に応じており、「苦情」のうち、③相談者と事業者等との間で自主的に解決することが難しい事案については、必要に応じて委員会が相談者の「あっせん」の申出を受け付け、委員会が相談者と事業者等との間に立って、双方から可能な限り納得を得てそれを解決につなげることができるよう「あっせん」を行い、④個人情報保護法又はマイナンバー法に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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>				
	事業概要URL	https://www.ppc.go.jp/aboutus/commission/			
根拠法令	法令名	法令番号	条	項	号・号の細分
	個人情報の保護に関する法律	平成十五年法律第五十七号	第三十二条	--	第二号及び第四号
	個人情報の保護に関する法律	平成十五年法律第五十七号	第六十九条	--	--
関係する計画・通知等	計画・通知名	計画・通知等URL			
	個人情報の保護に関する基本方針	https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/fundamental_policy/			
実施方法	直接実施				
補助率等	補助対象	補助率	補助上限等	補助率URL	
	--	-	-	-	
備考	--				

予算・執行

予算額執行額表 (単位：千円)			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%	--	--

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		備考	予算額	翌年度要求額
		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">当初予算</div> 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	--
		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">当初予算</div> 個人情報保護委員会 その他		--	--	--

主な増減理由	--	その他特記事項	--
--------	----	---------	----



アクティビティからの発現経路 101-201-301-401-501

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。					
アウトプット	活動目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（目標値を変更した理由） 当初の2026年度の目標値は、いわゆる3年ごと見直しの施行に伴う質問カードの新規作成を見込んだものであったところ、その施行の時期が後ろ倒しになったことから、2026年度の目標値については、下方修正することとし、現行法の個人情報保護法に基づく質問カードの新規作成を行っていた2024年度の目標値の半分とした。なお、現行法の個人情報保護法に基づく質問カードの新規作成は、既に一定の目途がついている。	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み／目標値(件)	30	80	130	40	100
	活動実績／成果実績(件)	33	87	104	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	相談ダイヤル等における業務品質の均一化、業務そのものの効率化により、相談ダイヤル等の相談担当職員は相談ダイヤル等に寄せられる相談に対応することが容易になり、放棄呼（相談員に繋げるアナウンス中に相談者が切電した電話）が減少する。					
短期アウトカム	成果目標	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）	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 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）	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	

活動・成果目標 と実績			2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度	
	当初見込み／目標値(%)		--	90	90	90	
	活動実績／成果実績(%)		--	70	--	--	
	達成率(%)		--	77.8	--	--	
↓ 後続アウトカム へのつながり	一時的には相談ダイヤル等に寄せられる「苦情」、「質問」がいずれも増加するものの、その後、P P C質問チャットの利用者が増加し、また、委員会が作成するF A Qの充実や委員会が定める各種ガイドライン等の改正の効果により、相談ダイヤル等に寄せられる「相談」件数に占める「質問」件数の割合が低下する。						
中期アウトカム	成果目標	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		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 個人情報保護委員会年次報告		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		
活動・成果目標 と実績			2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)		--	35	37	38	39
	活動実績／成果実績(%)		33.4	35	39	--	--
	達成率(%)		--	100	105.4	--	--
↓ 後続アウトカム へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員が、相談者の苦情内容を詳細に聴き取り、「あっせん」を行うことが適切な事案であるかを判断することができる。						

長期アウトカム	成果目標	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	<p>あっせん申出受付件数 (参考) あっせん平均処理日数 (※)</p> <p>2022年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 7.6日 (最大処理日: 18日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 15.7日 (最大処理日: 50日、最小処理日: 1日)</p> <p>2023年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 9.1日 (最大処理日: 56日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 21日 (最大処理日: 61日、最小処理日: 3日)</p> <p>2024年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 9.8日 (最大処理日: 44日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 3.2日 (最大処理日: 11日、最小処理日: 1日)</p> <p>2025年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 20日 (最大処理日: 64日、最小処理日: 2日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 4.5日 (最大処理日: 5日、最小処理日: 4日)</p> <p>※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。</p>
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名 (出典)	<p>(目標値を変更した理由)</p> <p>あっせんの申出を受け付ける対象となるものは、「当事者間の自主的な解決が難しい苦情」であるところ、当事者間の自主解決を原則とする個人情報保護法の考え方に照らし、2024年度からは、苦情が寄せられた場合に、まず、当事者間の自主解決を図るための助言等に注力することとしたため、2024年度から2025年度にかけてあっせん申出受付件数が減少したと考えられる。2026年度も、引き続き、このような方針を継続することから、2026年度の目標値について、2025年度の実績値を踏まえたものに下方修正する。</p> <p>(根拠として用いた統計・データ名)</p> <p>個人情報保護委員会年次報告</p>
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--

活動・成果目標 と実績		2023年度	2024年度	最終目標年度 2025年度	2026年度
	当初見込み／目標値(件)	47	47	41	15
	活動実績／成果実績(件)	39	41	15	--
	達成率(%)	83	87.2	36.6	--

アクティビティからの発現経路 101-201-301-401-502

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。					
アウトプット	活動目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（目標値を変更した理由） 当初の2026年度の目標値は、いわゆる3年ごと見直しの施行に伴う質問カードの新規作成を見込んだものであったところ、その施行の時期が後ろ倒しになったことから、2026年度の目標値については、下方修正することとし、現行法の個人情報保護法に基づく質問カードの新規作成を行っていた2024年度の目標値の半分とした。なお、現行法の個人情報保護法に基づく質問カードの新規作成は、既に一定の目途がついている。	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み／目標値(件)	30	80	130	40	100
	活動実績／成果実績(件)	33	87	104	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	相談ダイヤル等における業務品質の均一化、業務そのものの効率化により、相談ダイヤル等の相談担当職員は相談ダイヤル等に寄せられる相談に対応することが容易になり、放棄呼（相談員に繋げるアナウンス中に相談者が切電した電話）が減少する。					
短期アウトカム	成果目標	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）	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 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）	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	

活動・成果目標と実績			2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度	
	当初見込み／目標値(%)		--	90	90	90	
	活動実績／成果実績(%)		--	70	--	--	
	達成率(%)		--	77.8	--	--	
↓ 後続アウトカム へのつながり	一時的には相談ダイヤル等に寄せられる「苦情」、「質問」がいずれも増加するものの、その後、P P C質問チャットの利用者が増加し、また、委員会が作成するFAQの充実や委員会が定める各種ガイドライン等の改正の効果により、相談ダイヤル等に寄せられる「相談」件数に占める「質問」件数の割合が低下する。						
中期アウトカム	成果目標	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		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	(根拠として用いた統計・データ名) 個人情報保護委員会年次報告		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		
活動・成果目標と実績			2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)		--	35	37	38	39
	活動実績／成果実績(%)		33.4	35	39	--	--
	達成率(%)		--	100	105.4	--	--
↓ 後続アウトカム へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員が、相談者の苦情内容を詳細に聴き取り、「あっせん」を行うことが適切な事案であるかを判断することができる。						
長期アウトカム	成果目標	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 ※個人情報保護法の円滑な運用の確保には、「あっせん」を行うことが適切な「苦情」について、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が重要であり、これを測る指標を設けることとした。		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	あっせん申出受付件に対して、委員会があっせんを開始し、最終的に解決に至った件数の割合		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		

活動・成果目標 と実績		2025年度	最終目標年度 2026年度
	当初見込み／目標値(%)	--	93
	活動実績／成果実績(%)	93	--
	達成率(%)	--	--

アクティビティからの発現経路 101-201-301-401-504

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。					
アウトプット	活動目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（目標値を変更した理由） 当初の2026年度の目標値は、いわゆる3年ごと見直しの施行に伴う質問カードの新規作成を見込んだものであったところ、その施行の時期が後ろ倒しになったことから、2026年度の目標値については、下方修正することとし、現行法の個人情報保護法に基づく質問カードの新規作成を行っていた2024年度の目標値の半分とした。なお、現行法の個人情報保護法に基づく質問カードの新規作成は、既に一定の目途がついている。	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み／目標値(件)	30	80	130	40	100
	活動実績／成果実績(件)	33	87	104	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	相談ダイヤル等における業務品質の均一化、業務そのものの効率化により、相談ダイヤル等の相談担当職員は相談ダイヤル等に寄せられる相談に対応することが容易になり、放棄呼（相談員に繋げるアナウンス中に相談者が切電した電話）が減少する。					
短期アウトカム	成果目標	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）	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 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）	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	

活動・成果目標と実績			2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度	
	当初見込み／目標値(%)		--	90	90	90	
	活動実績／成果実績(%)		--	70	--	--	
	達成率(%)		--	77.8	--	--	
↓ 後続アウトカム へのつながり	一時的には相談ダイヤル等に寄せられる「苦情」、「質問」がいずれも増加するものの、その後、P P C 質問チャットの利用者が増加し、また、委員会が作成するF A Qの充実や委員会が定める各種ガイドライン等の改正の効果により、相談ダイヤル等に寄せられる「相談」件数に占める「質問」件数の割合が低下する。						
中期アウトカム	成果目標	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		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 個人情報保護委員会年次報告		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		
活動・成果目標と実績			2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)		--	35	37	38	39
	活動実績／成果実績(%)		33.4	35	39	--	--
	達成率(%)		--	100	105.4	--	--
↓ 後続アウトカム へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員による苦情内容の詳細な聴き取り、監視・監督担当部署に提供する相談実績の内容の詳細化が図られて、苦情が監視・監督権限の行使に結びつきやすくなる。						
長期アウトカム	成果目標	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（四半期報告）において公表されたものに限る。）		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 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（四半期報告）		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		

活動・成果目標 と実績		2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	最終目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(件)	--	4	4	4
	活動実績／成果実績(件)	5	0	--	--
	達成率(%)	--	0	--	--

アクティビティからの発現経路 101-202-301-401-501

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。					
アウトプット	活動目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	--	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み／目標値(回)	5	10	10	10	15
	活動実績／成果実績(回)	6	10	10	--	--
後続アウトカム ✓へのつながり	相談ダイヤル等における業務品質の均一化、業務そのものの効率化により、相談ダイヤル等の相談担当職員は相談ダイヤル等に寄せられる相談に対応することが容易になり、放棄呼（相談員に繋げるアナウンス中に相談者が切電した電話）が減少する。					
短期アウトカム	成果目標	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）	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 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）	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度	
	当初見込み／目標値(%)	--	90	90	90	
	活動実績／成果実績(%)	--	70	--	--	
	達成率(%)	--	77.8	--	--	

↓ 後続アウトカム ↓へのつながり	一時的には相談ダイヤル等に寄せられる「苦情」、「質問」がいずれも増加するものの、その後、P P C質問チャットの利用者が増加し、また、委員会が作成するF A Qの充実や委員会が定める各種ガイドライン等の改正の効果により、相談ダイヤル等に寄せられる「相談」件数に占める「質問」件数の割合が低下する。					
中期アウトカム	成果目標	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
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--			実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 個人情報保護委員会年次報告
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--			アウトカムを複数段階で設定できない理由	--
活動・成果目標 と実績		2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)	--	35	37	38	39
	活動実績／成果実績(%)	33.4	35	39	--	--
	達成率(%)	--	100	105.4	--	--
↓ 後続アウトカム ↓へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員が、相談者の苦情内容を詳細に聴き取り、「あっせん」を行うことが適切な事案であるかを判断することができる。					

長期アウトカム	成果目標	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	<p>あっせん申出受付件数 (参考) あっせん平均処理日数 (※) 2022年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 7.6日 (最大処理日: 18日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 15.7日 (最大処理日: 50日、最小処理日: 1日) 2023年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 9.1日 (最大処理日: 56日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 21日 (最大処理日: 61日、最小処理日: 3日) 2024年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 9.8日 (最大処理日: 44日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 3.2日 (最大処理日: 11日、最小処理日: 1日) 2025年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 20日 (最大処理日: 64日、最小処理日: 2日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 4.5日 (最大処理日: 5日、最小処理日: 4日) ※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。</p>
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名 (出典)	<p>(目標値を変更した理由) あっせんの申出を受け付ける対象となるものは、「当事者間の自主的な解決が難しい苦情」であるところ、当事者間の自主解決を原則とする個人情報保護法の考え方に照らし、2024年度からは、苦情が寄せられた場合に、まず、当事者間の自主解決を図るための助言等に注力することとしたため、2024年度から2025年度にかけてあっせん申出受付件数が減少したと考えられる。2026年度も、引き続き、このような方針を継続することから、2026年度の目標値について、2025年度の実績値を踏まえたものに下方修正する。 (根拠として用いた統計・データ名) 個人情報保護委員会年次報告</p>
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--

活動・成果目標 と実績		2023年度	2024年度	最終目標年度 2025年度	2026年度
	当初見込み／目標値(件)	47	47	41	15
	活動実績／成果実績(件)	39	41	15	--
	達成率(%)	83	87.2	36.6	--

アクティビティからの発現経路 101-202-301-401-502

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。					
アウトプット	活動目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	--	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み／目標値(回)	5	10	10	10	15
	活動実績／成果実績(回)	6	10	10	--	--
後続アウトカム ✓へのつながり	相談ダイヤル等における業務品質の均一化、業務そのものの効率化により、相談ダイヤル等の相談担当職員は相談ダイヤル等に寄せられる相談に対応することが容易になり、放棄呼（相談員に繋げるアナウンス中に相談者が切電した電話）が減少する。					
短期アウトカム	成果目標	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）	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 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）	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度	
	当初見込み／目標値(%)	--	90	90	90	
	活動実績／成果実績(%)	--	70	--	--	
	達成率(%)	--	77.8	--	--	

後続アウトカム ↓へのつながり	一時的には相談ダイヤル等に寄せられる「苦情」、「質問」がいずれも増加するものの、その後、P P C質問チャットの利用者が増加し、また、委員会が作成するF A Qの充実や委員会が定める各種ガイドライン等の改正の効果により、相談ダイヤル等に寄せられる「相談」件数に占める「質問」件数の割合が低下する。					
中期アウトカム	成果目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	(根拠として用いた統計・データ名) 個人情報保護委員会年次報告	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)	--	35	37	38	39
	活動実績／成果実績(%)	33.4	35	39	--	--
	達成率(%)	--	100	105.4	--	--
後続アウトカム ↓へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員が、相談者の苦情内容を詳細に聴き取り、「あっせん」を行うことが適切な事案であるかを判断することができる。					
長期アウトカム	成果目標	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 ※個人情報保護法の円滑な運用の確保には、「あっせん」を行うことが適切な「苦情」について、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が重要であり、これを測る指標を設けることとした。	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	あっせん申出受付件に対して、委員会があっせんを開始し、最終的に解決に至った件数の割合	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2025年度			最終目標年度 2026年度	
	当初見込み／目標値(%)				--	93
	活動実績／成果実績(%)				93	--
	達成率(%)				--	--

アクティビティからの発現経路 101-202-301-401-504

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。					
アウトプット	活動目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	--	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み／目標値(回)	5	10	10	10	15
	活動実績／成果実績(回)	6	10	10	--	--
後続アウトカム ✓へのつながり	相談ダイヤル等における業務品質の均一化、業務そのものの効率化により、相談ダイヤル等の相談担当職員は相談ダイヤル等に寄せられる相談に対応することが容易になり、放棄呼（相談員に繋げるアナウンス中に相談者が切電した電話）が減少する。					
短期アウトカム	成果目標	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）	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 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）	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度	
	当初見込み／目標値(%)	--	90	90	90	
	活動実績／成果実績(%)	--	70	--	--	
	達成率(%)	--	77.8	--	--	

後続アウトカム ↓へのつながり	一時的には相談ダイヤル等に寄せられる「苦情」、「質問」がいずれも増加するものの、その後、P P C質問チャットの利用者が増加し、また、委員会が作成するF A Qの充実や委員会が定める各種ガイドライン等の改正の効果により、相談ダイヤル等に寄せられる「相談」件数に占める「質問」件数の割合が低下する。					
中期アウトカム	成果目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	(根拠として用いた統計・データ名) 個人情報保護委員会年次報告	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み/目標値(%)	--	35	37	38	39
	活動実績/成果実績(%)	33.4	35	39	--	--
	達成率(%)	--	100	105.4	--	--
後続アウトカム ↓へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員による苦情内容の詳細な聴き取り、監視・監督担当部署に提供する相談実績の内容の詳細化が図られて、苦情が監視・監督権限の行使に結びつきやすくなる。					
長期アウトカム	成果目標	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(四半期報告)において公表されたものに限る。)	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	(根拠として用いた統計・データ名) 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(四半期報告)	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	最終目標年度 2027年度	
	当初見込み/目標値(件)	--	4	4	4	
	活動実績/成果実績(件)	5	0	--	--	
	達成率(%)	--	0	--	--	

アクティビティからの発現経路 101-203-302-401-501

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。					
アウトプット	活動目標	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。	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	--	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み/目標値(件)	433	60	80	80	100
	活動実績/成果実績(件)	52	79	372	--	--
↓後続アウトカムへのつながり	国民等は、個人情報保護法に関する基本的な質問をPPC質問チャットで解決することができるようになる。					
短期アウトカム	成果目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	(根拠として用いた統計・データ名) 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)で取得したPPC質問チャットの利用件数	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み/目標値(件)	--	11,550	12,700	13,900	15,000
	活動実績/成果実績(件)	10,577	11,782	12,248	--	--
	達成率(%)	--	102	96.4	--	--
↓後続アウトカムへのつながり	PPC質問チャットの利用者が増加することにより、「質問」のために相談ダイヤル等に架電する相談者が減少して、相談ダイヤル等に寄せられる相談に占める「質問」の割合も低下する。					

中期アウトカム	成果目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--			実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 個人情報保護委員会年次報告	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--			アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度	
	当初見込み／目標値(%)	--	35	37	38	39	
	活動実績／成果実績(%)	33.4	35	39	--	--	
	達成率(%)	--	100	105.4	--	--	
後続アウトカム ↓へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員が、相談者の苦情内容を詳細に聴き取り、「あっせん」を行うことが適切な事案であるかを判断することができる。						

長期アウトカム	成果目標	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	<p>あっせん申出受付件数 (参考) あっせん平均処理日数 (※)</p> <p>2022年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 7.6日 (最大処理日: 18日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 15.7日 (最大処理日: 50日、最小処理日: 1日)</p> <p>2023年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 9.1日 (最大処理日: 56日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 21日 (最大処理日: 61日、最小処理日: 3日)</p> <p>2024年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 9.8日 (最大処理日: 44日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 3.2日 (最大処理日: 11日、最小処理日: 1日)</p> <p>2025年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 20日 (最大処理日: 64日、最小処理日: 2日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 4.5日 (最大処理日: 5日、最小処理日: 4日)</p> <p>※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。</p>
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名 (出典)	<p>(目標値を変更した理由)</p> <p>あっせんの申出を受け付ける対象となるものは、「当事者間の自主的な解決が難しい苦情」であるところ、当事者間の自主解決を原則とする個人情報保護法の考え方に照らし、2024年度からは、苦情が寄せられた場合に、まず、当事者間の自主解決を図るための助言等に注力することとしたため、2024年度から2025年度にかけてあっせん申出受付件数が減少したと考えられる。2026年度も、引き続き、このような方針を継続することから、2026年度の目標値について、2025年度の実績値を踏まえたものに下方修正する。</p> <p>(根拠として用いた統計・データ名)</p> <p>個人情報保護委員会年次報告</p>
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--

活動・成果目標 と実績		2023年度	2024年度	最終目標年度 2025年度	2026年度
	当初見込み／目標値(件)	47	47	41	15
	活動実績／成果実績(件)	39	41	15	--
	達成率(%)	83	87.2	36.6	--

アクティビティからの発現経路 101-203-302-401-502

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。					
アウトプット	活動目標	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。	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	--	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み/目標値(件)	433	60	80	80	100
	活動実績/成果実績(件)	52	79	372	--	--
↓後続アウトカムへのつながり	国民等は、個人情報保護法に関する基本的な質問をPPC質問チャットで解決することができるようになる。					
短期アウトカム	成果目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	(根拠として用いた統計・データ名) 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)で取得したPPC質問チャットの利用件数	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み/目標値(件)	--	11,550	12,700	13,900	15,000
	活動実績/成果実績(件)	10,577	11,782	12,248	--	--
	達成率(%)	--	102	96.4	--	--
↓後続アウトカムへのつながり	PPC質問チャットの利用者が増加することにより、「質問」のために相談ダイヤル等に架電する相談者が減少して、相談ダイヤル等に寄せられる相談に占める「質問」の割合も低下する。					

中期アウトカム	成果目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	(根拠として用いた統計・データ名) 個人情報保護委員会年次報告	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)	--	35	37	38	39
	活動実績／成果実績(%)	33.4	35	39	--	--
	達成率(%)	--	100	105.4	--	--
後続アウトカム ↓へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員が、相談者の苦情内容を詳細に聴き取り、「あっせん」を行うことが適切な事案であるかを判断することができる。					
長期アウトカム	成果目標	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 ※個人情報保護法の円滑な運用の確保には、「あっせん」を行うことが適切な「苦情」について、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が重要であり、これを測る指標を設けることとした。	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	あっせん申出受付件に対して、委員会があっせんを開始し、最終的に解決に至った件数の割合	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2025年度			最終目標年度 2026年度	
	当初見込み／目標値(%)	--			93	
	活動実績／成果実績(%)	93			--	
	達成率(%)	--			--	

アクティビティからの発現経路 101-203-302-401-504

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。					
アウトプット	活動目標	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。	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	--	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み/目標値(件)	433	60	80	80	100
	活動実績/成果実績(件)	52	79	372	--	--
後続アウトカム ↓へのつながり	国民等は、個人情報保護法に関する基本的な質問をPPC質問チャットで解決することができるようになる。					
短期アウトカム	成果目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	(根拠として用いた統計・データ名) 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)で取得したPPC質問チャットの利用件数	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み/目標値(件)	--	11,550	12,700	13,900	15,000
	活動実績/成果実績(件)	10,577	11,782	12,248	--	--
	達成率(%)	--	102	96.4	--	--
後続アウトカム ↓へのつながり	PPC質問チャットの利用者が増加することにより、「質問」のために相談ダイヤル等に架電する相談者が減少して、相談ダイヤル等に寄せられる相談に占める「質問」の割合も低下する。					

中期アウトカム	成果目標	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
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 個人情報保護委員会年次報告
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--

活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)	--	35	37	38	39
	活動実績／成果実績(%)	33.4	35	39	--	--
	達成率(%)	--	100	105.4	--	--

後続アウトカム ↓へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員による苦情内容の詳細な聴き取り、監視・監督担当部署に提供する相談実績の内容の詳細化が図られて、苦情が監視・監督権限の行使に結びつきやすくなる。					
--------------------	---	--	--	--	--	--

長期アウトカム	成果目標	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（個人情報保護法相談ダイヤル）及びマイナンバー苦情あつ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。）
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 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つせん相談窓口の受付状況（四半期報告）
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--

活動・成果目標と実績		2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	最終目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(件)	--	4	4	4
	活動実績／成果実績(件)	5	0	--	--
	達成率(%)	--	0	--	--

アクティビティからの発現経路 101-203-303-401-501

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。					
アウトプット	活動目標	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。		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	--		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み/目標値(件)	433	60	80	80	100
	活動実績/成果実績(件)	52	79	372	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	PPC質問チャットの満足度が増加して、利用者が増加することにより、「質問」のために相談ダイヤル等に架電する相談者が減少して、相談ダイヤル等に寄せられる相談に占める「質問」の割合も低下する。					
短期アウトカム	成果目標	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 ※個人情報保護法の円滑な運用の確保には、PPC質問チャットの利便性や精度の一層の向上を図る事が重要であるため、PPC質問チャットの量的な指標のみならず、質的な指標を設けることとした。		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	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)で取得した、PPC質問チャットについて、「役に立ったか」という質問に回答した利用者数のうち、「はい」と回答した利用者数の割合		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		

活動・成果目標 と実績			2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度		
	当初見込み／目標値(%)		--	47	50		
	活動実績／成果実績(%)		45	--	--		
	達成率(%)		--	--	--		
↓ 後続アウトカム へのつながり	PPC質問チャットの満足度が増加して、利用者が増加することにより、「質問」のために相談ダイヤル等に架電する相談者が減少して、相談ダイヤル等に寄せられる相談に占める「質問」の割合も低下する。						
中期アウトカム	成果目標	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		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 個人情報保護委員会年次報告		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		
活動・成果目標 と実績			2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)		--	35	37	38	39
	活動実績／成果実績(%)		33.4	35	39	--	--
	達成率(%)		--	100	105.4	--	--
↓ 後続アウトカム へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員が、相談者の苦情内容を詳細に聴き取り、「あっせん」を行うことが適切な事案であるかを判断することができる。						

長期アウトカム	成果目標	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	<p>あっせん申出受付件数 (参考) あっせん平均処理日数 (※) 2022年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 7.6日 (最大処理日: 18日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 15.7日 (最大処理日: 50日、最小処理日: 1日) 2023年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 9.1日 (最大処理日: 56日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 21日 (最大処理日: 61日、最小処理日: 3日) 2024年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 9.8日 (最大処理日: 44日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 3.2日 (最大処理日: 11日、最小処理日: 1日) 2025年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 20日 (最大処理日: 64日、最小処理日: 2日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 4.5日 (最大処理日: 5日、最小処理日: 4日) ※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。</p>
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名 (出典)	<p>(目標値を変更した理由) あっせんの申出を受け付ける対象となるものは、「当事者間の自主的な解決が難しい苦情」であるところ、当事者間の自主解決を原則とする個人情報保護法の考え方に照らし、2024年度からは、苦情が寄せられた場合に、まず、当事者間の自主解決を図るための助言等に注力することとしたため、2024年度から2025年度にかけてあっせん申出受付件数が減少したと考えられる。2026年度も、引き続き、このような方針を継続することから、2026年度の目標値について、2025年度の実績値を踏まえたものに下方修正する。 (根拠として用いた統計・データ名) 個人情報保護委員会年次報告</p>
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--

活動・成果目標 と実績		2023年度	2024年度	最終目標年度 2025年度	2026年度
	当初見込み／目標値(件)	47	47	41	15
	活動実績／成果実績(件)	39	41	15	--
	達成率(%)	83	87.2	36.6	--

アクティビティからの発現経路 101-203-303-401-502

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。					
アウトプット	活動目標	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。		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	--		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み/目標値(件)	433	60	80	80	100
	活動実績/成果実績(件)	52	79	372	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	PPC質問チャットの満足度が増加して、利用者が増加することにより、「質問」のために相談ダイヤル等に架電する相談者が減少して、相談ダイヤル等に寄せられる相談に占める「質問」の割合も低下する。					
短期アウトカム	成果目標	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 ※個人情報保護法の円滑な運用の確保には、PPC質問チャットの利便性や精度の一層の向上を図る事が重要であるため、PPC質問チャットの量的な指標のみならず、質的な指標を設けることとした。		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	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)で取得した、PPC質問チャットについて、「役に立ったか」という質問に回答した利用者数のうち、「はい」と回答した利用者数の割合		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		

活動・成果目標と実績			2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度		
	当初見込み／目標値(%)		--	47	50		
	活動実績／成果実績(%)		45	--	--		
	達成率(%)		--	--	--		
↓ 後続アウトカム へのつながり	PPC質問チャットの満足度が増加して、利用者が増加することにより、「質問」のために相談ダイヤル等に架電する相談者が減少して、相談ダイヤル等に寄せられる相談に占める「質問」の割合も低下する。						
中期アウトカム	成果目標	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		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 個人情報保護委員会年次報告		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		
活動・成果目標と実績			2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)		--	35	37	38	39
	活動実績／成果実績(%)		33.4	35	39	--	--
	達成率(%)		--	100	105.4	--	--
↓ 後続アウトカム へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員が、相談者の苦情内容を詳細に聴き取り、「あっせん」を行うことが適切な事案であるかを判断することができる。						
長期アウトカム	成果目標	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 ※個人情報保護法の円滑な運用の確保には、「あっせん」を行うことが適切な「苦情」について、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が重要であり、これを測る指標を設けることとした。	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--			実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	あっせん申出受付件に対して、委員会があっせんを開始し、最終的に解決に至った件数の割合	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--			アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	

活動・成果目標 と実績		2025年度	最終目標年度 2026年度
	当初見込み／目標値(%)	--	93
	活動実績／成果実績(%)	93	--
	達成率(%)	--	--

アクティビティからの発現経路 101-203-303-401-504

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。					
アウトプット	活動目標	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。		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	--		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み/目標値(件)	433	60	80	80	100
	活動実績/成果実績(件)	52	79	372	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	PPC質問チャットの満足度が増加して、利用者が増加することにより、「質問」のために相談ダイヤル等に架電する相談者が減少して、相談ダイヤル等に寄せられる相談に占める「質問」の割合も低下する。					
短期アウトカム	成果目標	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 ※個人情報保護法の円滑な運用の確保には、PPC質問チャットの利便性や精度の一層の向上を図る事が重要であるため、PPC質問チャットの量的な指標のみならず、質的な指標を設けることとした。		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	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)で取得した、PPC質問チャットについて、「役に立ったか」という質問に回答した利用者数のうち、「はい」と回答した利用者数の割合		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		

活動・成果目標と実績			2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度		
	当初見込み／目標値(%)		--	47	50		
	活動実績／成果実績(%)		45	--	--		
	達成率(%)		--	--	--		
↓ 後続アウトカム へのつながり	PPC質問チャットの満足度が増加して、利用者が増加することにより、「質問」のために相談ダイヤル等に架電する相談者が減少して、相談ダイヤル等に寄せられる相談に占める「質問」の割合も低下する。						
中期アウトカム	成果目標	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		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 個人情報保護委員会年次報告		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		
活動・成果目標と実績			2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)		--	35	37	38	39
	活動実績／成果実績(%)		33.4	35	39	--	--
	達成率(%)		--	100	105.4	--	--
↓ 後続アウトカム へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員による苦情内容の詳細な聴き取り、監視・監督担当部署に提供する相談実績の内容の詳細化が図られて、苦情が監視・監督権限の行使に結びつきやすくなる。						
長期アウトカム	成果目標	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（四半期報告）において公表されたものに限る。）		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 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（四半期報告）		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		

活動・成果目標 と実績		2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	最終目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(件)	--	4	4	4
	活動実績／成果実績(件)	5	0	--	--
	達成率(%)	--	0	--	--

アクティビティからの発現経路 102-204-304-401-501

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	活動目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	--	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み／目標値(件)	2,000	2,300	3,000	3,000	3,000
	活動実績／成果実績(件)	2,136	3,086	11,078	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	相談実績を提供された関係課室において、委員会が作成するFAQの充実や委員会が定める各種ガイドライン等の改正を検討する。					
短期アウトカム	成果目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	(根拠として用いた統計・データ名) 委員会が作成するFAQ、委員会が定める各種ガイドライン（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）、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）、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）、「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、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）、マイナンバーガイドライン等）等	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	

活動・成果目標と実績			2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度	
	当初見込み／目標値(件)		3	3	3	3	
	活動実績／成果実績(件)		--	1	--	--	
	達成率(%)		--	33.3	--	--	
↓ 後続アウトカム へのつながり	国民等は委員会が作成するFAQや委員会が定める各種ガイドライン等を参照することにより、相談ダイヤル等に相談せずに「質問」を解決することができるようになり、相談ダイヤル等に寄せられる「質問」が減少する。						
中期アウトカム	成果目標	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		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	(根拠として用いた統計・データ名) 個人情報保護委員会年次報告		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		
活動・成果目標と実績			2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)		--	35	37	38	39
	活動実績／成果実績(%)		33.4	35	39	--	--
	達成率(%)		--	100	105.4	--	--
↓ 後続アウトカム へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員が、相談者の苦情内容を詳細に聴き取り、「あっせん」を行うことが適切な事案であるかを判断することができる。						

長期アウトカム	成果目標	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	<p>あっせん申出受付件数 (参考) あっせん平均処理日数 (※)</p> <p>2022年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 7.6日 (最大処理日: 18日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 15.7日 (最大処理日: 50日、最小処理日: 1日)</p> <p>2023年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 9.1日 (最大処理日: 56日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 21日 (最大処理日: 61日、最小処理日: 3日)</p> <p>2024年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 9.8日 (最大処理日: 44日、最小処理日: 1日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 3.2日 (最大処理日: 11日、最小処理日: 1日)</p> <p>2025年度 個人情報保護法相談ダイヤル (民間部門): 20日 (最大処理日: 64日、最小処理日: 2日)、マイナンバー苦情あっせん相談窓口: 4.5日 (最大処理日: 5日、最小処理日: 4日)</p> <p>※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。</p>
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名 (出典)	<p>(目標値を変更した理由)</p> <p>あっせんの申出を受け付ける対象となるものは、「当事者間の自主的な解決が難しい苦情」であるところ、当事者間の自主解決を原則とする個人情報保護法の考え方に照らし、2024年度からは、苦情が寄せられた場合に、まず、当事者間の自主解決を図るための助言等に注力することとしたため、2024年度から2025年度にかけてあっせん申出受付件数が減少したと考えられる。2026年度も、引き続き、このような方針を継続することから、2026年度の目標値について、2025年度の実績値を踏まえたものに下方修正する。</p> <p>(根拠として用いた統計・データ名)</p> <p>個人情報保護委員会年次報告</p>
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--	アウトカムを複数段階で設定できない理由	--

活動・成果目標 と実績		2023年度	2024年度	最終目標年度 2025年度	2026年度
	当初見込み／目標値(件)	47	47	41	15
	活動実績／成果実績(件)	39	41	15	--
	達成率(%)	83	87.2	36.6	--

アクティビティからの発現経路 102-204-304-401-502

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	活動目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	--	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み／目標値(件)	2,000	2,300	3,000	3,000	3,000
	活動実績／成果実績(件)	2,136	3,086	11,078	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	相談実績を提供された関係課室において、委員会が作成するFAQの充実や委員会が定める各種ガイドライン等の改正を検討する。					
短期アウトカム	成果目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	(根拠として用いた統計・データ名) 委員会が作成するFAQ、委員会が定める各種ガイドライン（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）、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）、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）、「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、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）、マイナンバーガイドライン等）等	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	

活動・成果目標と実績			2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度	
	当初見込み／目標値(件)		3	3	3	3	
	活動実績／成果実績(件)		--	1	--	--	
	達成率(%)		--	33.3	--	--	
↓後続アウトカム へのつながり	国民等は委員会が作成するFAQや委員会が定める各種ガイドライン等を参照することにより、相談ダイヤル等に相談せずに「質問」を解決することができるようになり、相談ダイヤル等に寄せられる「質問」が減少する。						
中期アウトカム	成果目標	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		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	(根拠として用いた統計・データ名) 個人情報保護委員会年次報告		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		
活動・成果目標と実績			2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)		--	35	37	38	39
	活動実績／成果実績(%)		33.4	35	39	--	--
	達成率(%)		--	100	105.4	--	--
↓後続アウトカム へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員が、相談者の苦情内容を詳細に聴き取り、「あっせん」を行うことが適切な事案であるかを判断することができる。						
長期アウトカム	成果目標	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 ※個人情報保護法の円滑な運用の確保には、「あっせん」を行うことが適切な「苦情」について、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が重要であり、これを測る指標を設けることとした。		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	あっせん申出受付件に対して、委員会があっせんを開始し、最終的に解決に至った件数の割合		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		

活動・成果目標 と実績		2025年度	最終目標年度 2026年度
	当初見込み／目標値(%)	--	93
	活動実績／成果実績(%)	93	--
	達成率(%)	--	--

アクティビティからの発現経路 102-204-304-401-504

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	活動目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	--	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み／目標値(件)	2,000	2,300	3,000	3,000	3,000
	活動実績／成果実績(件)	2,136	3,086	11,078	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	相談実績を提供された関係課室において、委員会が作成するFAQの充実や委員会が定める各種ガイドライン等の改正を検討する。					
短期アウトカム	成果目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	(根拠として用いた統計・データ名) 委員会が作成するFAQ、委員会が定める各種ガイドライン（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）、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）、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）、「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、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）、マイナンバーガイドライン等）等	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	

活動・成果目標と実績			2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度	
	当初見込み／目標値(件)		3	3	3	3	
	活動実績／成果実績(件)		--	1	--	--	
	達成率(%)		--	33.3	--	--	
↓ 後続アウトカム へのつながり	国民等は委員会が作成するFAQや委員会が定める各種ガイドライン等を参照することにより、相談ダイヤル等に相談せずに「質問」を解決することができるようになり、相談ダイヤル等に寄せられる「質問」が減少する。						
中期アウトカム	成果目標	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		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 個人情報保護委員会年次報告		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		
活動・成果目標と実績			2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)		--	35	37	38	39
	活動実績／成果実績(%)		33.4	35	39	--	--
	達成率(%)		--	100	105.4	--	--
↓ 後続アウトカム へのつながり	相談ダイヤル等の相談担当職員による苦情内容の詳細な聴き取り、監視・監督担当部署に提供する相談実績の内容の詳細化が図られて、苦情が監視・監督権限の行使に結びつきやすくなる。						
長期アウトカム	成果目標	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（四半期報告）において公表されたものに限る。）		
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	（根拠として用いた統計・データ名） 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（四半期報告）		
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--		

活動・成果目標 と実績		2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	最終目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(件)	--	4	4	4
	活動実績／成果実績(件)	5	0	--	--
	達成率(%)	--	0	--	--

アクティビティからの発現経路 102-204-503

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	活動目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	--	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み/目標値(件)	2,000	2,300	3,000	3,000	3,000
	活動実績/成果実績(件)	2,136	3,086	11,078	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	相談実績を提供された関係課室において、広聴・相談室が提供した相談実績をいわゆる3年ごと見直しをはじめとする個人情報保護法等の法令改正のエビデンスとする。					
長期アウトカム	成果目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	(根拠として用いた統計・データ名) 個人情報保護法、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)、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)、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二十九条の四第一項及び第二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)等	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	個人情報保護法等の法令改正は3年ごとに行われることが想定されるため、長期アウトカムに設定した。	
活動・成果目標と実績		2024年度	目標年度 2025年度	2026年度	2027年度	最終目標年度 2028年度
	当初見込み/目標値(件)	--	3	3	3	3
	活動実績/成果実績(件)	--	0	--	--	--
	達成率(%)	--	0	--	--	--

アクティビティからの発現経路 102-204-504

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	活動目標	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	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	--	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
	当初見込み/目標値(件)	2,000	2,300	3,000	3,000	3,000
	活動実績/成果実績(件)	2,136	3,086	11,078	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	相談実績を提供された関係課室において、当該相談実績を端緒として監視・監督権限の行使を検討する。					
長期アウトカム	成果目標	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(四半期報告)において公表されたものに限る。)	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績/目標/見込みの根拠として用いた統計・データ名(出典)	(根拠として用いた統計・データ名)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(四半期報告)	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度	最終目標年度 2027年度	
	当初見込み/目標値(件)	--	4	4	4	
	活動実績/成果実績(件)	5	0	--	--	
	達成率(%)	--	0	--	--	
事業に関連するKPIが定められている閣議決定等	名前	--				
	URL	--				
	該当箇所	--				

事業所管部局による点検・改善

点検結果

【アクティビティ】

<質問カードの作成>

2025年度においては、引き続き、典型的な質問又は苦情内容とそれらに対する適切な助言又は回答内容をまとめた104件の質問カードを作成し、相談担当職員に配布した。

<内部研修及び外部研修の実施>

2025年度においては、研修実施計画書のとおり内部研修及び外部研修を実施した。なお、相談担当職員が詳細な聴き取り又はクレーム対応を適切に行うことができるよう、相談担当職員が相談対応中に留意すべき内容をまとめたマニュアルを作成して、相談担当職員に配布した。他方で、着任した相談担当職員に対して行う内部研修については、教材が未整備であり、自学自習やOJT（モニタリング）を中心とするものになってしまった。また、委員会が定める各種ガイドライン等の改正内容やいわゆる3年ごと見直しの内容を解説する内部研修については、それらを実施すると、その間に相談対応することができる相談担当職員が減り、（相談担当職員の増員により増加させた）応答率も減少してしまうおそれがあることから、実施できなかった。

<会話カードの作成、更新>

2025年度においては、個人情報保護委員会コンタクトセンターシステムでのPPC質問チャットの提供を開始したこと、また、定期的にPPC質問チャットに寄せられた質問内容を分析し、よく寄せられる質問内容への確に対応することができるように会話カードの見直しを行ったことから、会話カードを372件更新した。他方で、PPC質問チャットは、個人情報保護法に関する基本的な質問への回答を行うことを想定しているところ、事業者への指導等を求める苦情が多く寄せられてしまう傾向にあった。

<相談実績の提供>

2025年度においては、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(以下「違法性がある」という。)苦情のみならず、それらの疑いがある苦情についても、相談ダイヤル等に寄せられてから速やかに監視・監督担当部署に情報提供した。また、相談実績を、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等に生かすことができるよう、相談実績を要約したものを関係課室に送付して、関係課室の職員（管理職等を含む。）が相談実績に目を通しやすくするとともに、関係課室との打合せを実施し、その中で相談実績の分析結果を踏まえた委員会が作成するFAQの充実や委員会が定める各種ガイドライン等の改正に関する要望を伝えた。加えて、いわゆる3年ごと見直しに関する検討に向けて、テーマに応じた相談実績を関係課室へ提供を行った。

【短期アウトカム】

<応答率>

応答率について、2025年度第1四半期は54%であったものの、コンタクトセンターで取得した情報を分析した結果を基に、放棄呼を解消するために必要となる分の相談担当職員を増員するとともに、相談実績の作成に時間を要している相談担当職員には、コンタクトセンターシステム上で受電させるようにし、また、（昼時間帯においては、応答率が減少することから、）相談担当職員の昼休憩グループの人数を工夫することで、2025年度第2四半期は64%、2025年度第3四半期は84%、2025年度第4四半期は95%と増加した。

<PPC質問チャットの利用件数及び満足度>

PPC質問チャットの利用件数について、会話カードの充実などにより、2024年度は11,782件、2025年度は12,248件とゆるやかに増加している。なお、PPC質問チャットの利用者の満足度について、2025年度は45%であった。

<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の改正等>

今後はいわゆる3年ごと見直しに関する検討に伴うガイドラインやQ&A等の改正も想定されることから、情報提供方法を見直し、引き続き関係課室に対し、それらに資する相談実績の情報提供を行った。

【中期アウトカム】

<苦情比率>

苦情比率については、個人情報保護法に関する基本的な質問の対応をPPC質問チャットに寄せることなどにより、相談ダイヤル等に寄せられる質問件数がゆるやかに減少していることから、2024年度は35%、2025年度は39%と増加させることができている。

【長期アウトカム】

<あっせん申出受付件数及び解決率>

2025年度は、あっせんの解決率が高い傾向にあるところ、あっせん申出受付件数は15件と、2024年度から引き続き減少傾向にある。まずは、自主解決を図るように助言しており、加えて、個人情報保護法に関係のない申出、相手方に謝罪を求める申出、苦情あっせんにより解決を図ることが困難である申出（事業者が適法に対応していることが窺われ、苦情あっせんする対象がない事案も含む。）、相談者が苦情処理の原則である自主解決を図っていない申出については、苦情あっせんの申出として受け付けることができないこととし、ホームページで苦情あっせんの事例を公表するなどして、苦情あっせんによる対応に適した苦情が、個人情報保護法相談ダイヤル（民間部門）及びマイナンバー苦情あっせん相談窓口に寄せられやすくなるよう努めた。

なお、あっせん申出を受け付けた場合は、法やガイドライン等の規定に則り、適切に対応した。

<監視・監督権限の行使>

引き続き、個人情報保護法の定める義務に違反するおそれがあることが明らかで、委員会として権限行使すべき案件については、事業者の名称や連絡先を聴き取り、監視・監督担当部署へ情報提供を行った。

目標年度における効果
測定に関する評価

【アクティビティ】

<応答率>

目標年度である2025年度の目標値を一般的なコールセンターの指標を参考に、令和7年度は90%としていたところ、2025年度の実績は70%となった。これは、2025年度第1四半期が54%、同第2四半期は64%と主に上半期に低調であったことがあげられるが、相談担当職員の増員や受電方法の工夫。昼休憩グループの人数調整などにより、2025年度第3四半期は84%、同第4四半期は95%と増加し、第4四半期だけで見れば、目標値を上回った。

<PPC質問チャットの利用件数>

PPC質問チャットの利用件数について、目標年度である2025年度の目標値を、1割増を目指し、令和7年度は12,700件としていたところ、2025年度の実績は12,248件となった。これについては、令和5年度第1四半期以降、令和2年改正法の施行から一定程度経過したことにより、法改正に関する質問が寄せられにくい状況が継続していることがあげられるが、PPC質問チャットの利用件数事態は増加傾向にあり、個人情報保護法に関する基本的な質問の対応をPPC質問チャットに寄せることができていると考えられる。

<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の改正等>

目標年度である2025年度の目標値を引き続き令和7年度は3件としていたところ、2025年度の実績は0件となった。関係課室との打合せについては、2025年度第3四半期から開始しており、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の改正等を検討する時期に実施できなかったこともあり、相談実績が、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の改正等に結び付いた事例はなかった。

【中期アウトカム】

<苦情比率>

目標年度である2025年度の目標値を、前年度実績も踏まえ、令和7年度は37%としていたところ、2025年度の実績は39%となった。個人情報保護法に関する基本的な質問を個人情報保護法相談ダイヤルによる対応ではなく、PPC質問チャットによる対応に寄せることで、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寄せられる質問件数を減少させることにより、苦情件数の割合（苦情比率）を増加させる事ができていると考えられる。

【長期アウトカム】

<あっせん申出受付件数及び解決率>

あっせん申出受付件数については、目標年度である2025年度の目標値を令和7年度は41件としていたところ、2025年度の実績は15件となった。あっせんの申出を受け付ける対象となるものは、「当事者間の自主的な解決が難しい苦情」であるところ、当事者間の自主解決を原則とする個人情報保護法の考え方に照らし、2024年度からは、苦情が寄せられた場合に、まず、当事者間の自主解決を図るための助言等に注力する取扱いとしたことが要因であると考えられる。なお、あっせんの解決率については、93%と高水準であり、あっせん申出を受け付けた苦情の多くについて、相談者と事業者の双方から納得を得て解決を図ることができた。

<監視・監督権限の行使>

目標年度である2025年度の目標値を引き続き令和7年度は4件としていたところ、2025年度の実績は0件となった。2025年度は、監視・監督担当部署に情報提供した苦情の件数は増加したものの、「(「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」(四半期報告)に公表することができる) 権限行使に結び付いた事案がなかった。

改善の方向性

【アクティビティ】

<質問カードの作成>

現行の個人情報保護法に基づく質問カードの整備自体には一定の目的があったことから、当面は、既存の質問カードの内容の充実に取り組む。また、いわゆる3年ごと見直しの施行前から、それらに関する質問が相談ダイヤル等に寄せられることが予想されるところ、それらに相談担当職員が的確かつ迅速に対応できるようにし、コンタクトセンターの回線を混雑させて応答率を低下させることがないよう、いわゆる3年ごと見直しの成立後から、相談ダイヤル等に寄せられることが想定される質問内容をまとめ、関係課室と調整しながら質問カードを作成していく。

<内部研修及び外部研修の実施>

着任した相談担当職員に対して行う内部研修については、教材（確認テストを含む。）を整備して、受講生自らでも自学自習しやすい環境を整備する。また、コンタクトセンターシステムにより時間帯ごとの応答率を分析して、受電件数が少ない時間帯に、委員会が定める各種ガイドライン等の改正内容やいわゆる3年ごと見直しの内容を解説する内部研修を実施する。さらに、クレームが寄せられやすい相談担当職員、また当該相談担当職員に対して寄せられたクレームの内容を分析して、相談担当職員に応じた適切な外部研修を受講させる。

<会話カードの作成、更新>

今後、いわゆる3年ごと見直しに関する相談ダイヤル等に多く寄せられることが予想されるところ、それらをPPC質問チャットで適切に対応することができ、相談ダイヤル等にそれらが寄せられにくくすることができるよう、また、事業者への指導等を求める苦情が寄せられた場合には、相談ダイヤル等へのかけ直しを適切に誘導し、権限行使につなげることができるよう、会話カードの内容を見直す。

<相談実績の提供>

監視・監督担当部署と打合せを行い権限行使につながり得る苦情について分析し、その結果を踏まえて、相談ダイヤル等のホームページの充実等を図ることで、相談ダイヤル等に、（潜在的に存在する）個人情報保護法やマイナンバー法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苦情が寄せられるようにする。

また、いわゆる3年ごと見直しの施行に向けたスケジュールを把握しながら、適時の機会に、相談実績の分析結果を踏まえた要望を伝えるため関係課室との打合せを行い、いわゆる3年ごと見直しの施行に向けて想定される、委員会が定める各種ガイドライン等の改正に関与することができようになるとともに、「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」（四半期報告）に、委員会が定める各種ガイドライン等の改正の根拠となるような苦情や質問内容、助言等や回答等内容を記載していく。

【短期アウトカム】

<応答率>

質問カードの作成・配布、適切な研修の実施のほか、コンタクトセンターシステムで取得された情報を基とする、相談担当職員の適切な配置、相談担当職員への適切な指導などの取組を通じて、業務そのものの効率化や業務品質の均一化を図り、もって応答率の増加を目指す。

<PPC質問チャットの利用件数及び満足度>

PPC質問チャットの周知・広報、会話カードの充実により、PPC質問チャットの利用件数、PPC質問チャットの利用者の満足度の向上を図る。

【中期アウトカム】

<苦情比率>

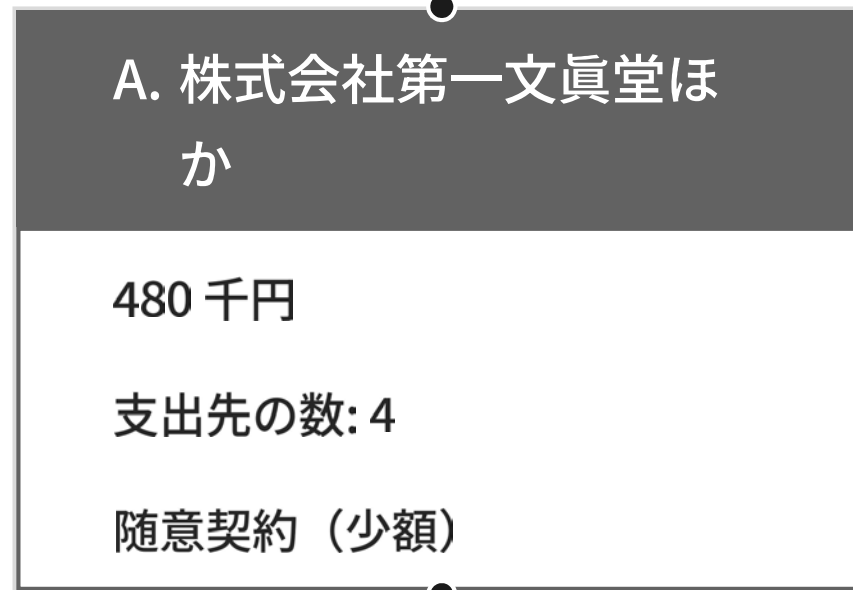
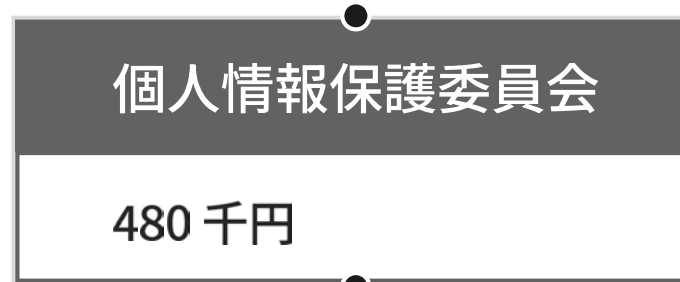
相談ダイヤル等にいわゆる3年ごと見直しに関する質問が多く寄せられて、相談ダイヤル等に寄せられる質問件数が増加してしまうことが予想されるが、会話カードの充実等により、PPC質問チャットにおいて、それらに適切に対応できるようにして、相談ダイヤル等に寄せられる質問件数の着実な減少を図る。

【長期アウトカム】

<あっせん申出受付件数及び解決率>

引き続き、「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の受付状況」（四半期報告）の内容（なお、2025年度第1四半期から、事業者へ周知すべき特筆する質問内容や回答等内容、2025年度第2四半期から、相談実績のキーワードに着目した分析結果を掲載する等の

		見直しを行っている。)や、相談ダイヤル等のホームページの充実に取り組むことで、当事者が苦情を自主的な解決を図ることができるようにするとともに、それが難しいような苦情が相談ダイヤル等に寄せられやすくすることの両立を図る。		
外部有識者による点検	点検対象	--	最終実施年度	--
	対象の理由	--		
	所見	--		
	公開プロセス結果概要	--		
行政事業レビュー推進チームの所見に至る過程及び所見	所見	--	詳細	--
所見を踏まえた改善点/概算要求における反映状況	改善点・反映状況	--		
	反映額	会計	勘定	反映額(千円)
		--	--	--
	詳細	--		
公開プロセス・秋の年次公開検証(秋のレビュー)における取りまとめ	--			
その他の指摘事項	--			



支出先上位者リスト (単位：千円)	支出先ブロック名	合計支出額	支出先数	事業を行う上での役割	
	A 株式会社第一文真堂ほか	480	4	随意契約（少額）	
	支出先名	支出額	法人番号		
	株式会社第一文真堂	297	5010401017488		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
	タブレット（空気清浄機用）ほか2品の購入 随意契約（少額）	281	0	--	--
	ヘッドセットの購入 随意契約（少額）	16	0	--	--
	支出先名	支出額	法人番号		
	株式会社三省堂書店	132	7010001016830		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
書籍の購入 随意契約（少額）	70	0	--	--	
書籍の購入 随意契約（少額）	62	0	--	--	
支出先名	支出額	法人番号			
株式会社リクルートマネジメントソリューションズ	33	5010001134907			
契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由	
「マインドフルネス研修【入門編】」への参加 随意契約（少額）	33	0	--	--	
支出先名	支出額	法人番号			
株式会社リスキル	18	9011101098757			
契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由	
「伝える力強化研修 - 相手に伝わる話し方を習得する」への参加 随意契約（少額）	18	0	--	--	

費目・使途 (単位：千円)	支出先名	契約概要（契約名）	費目	使途	金額
A	株式会社第一文真堂	タブレット（空気清浄機用）ほか2品の購入	物品購入費	タブレット（空気清浄機用）ほか2品の購入	--

国庫債務負担行為等による契約 先リスト (単位：千円)	契約先名	契約額	法人番号
--	--	--	--

その他備考

--