広聴・相談業務に必要な経費

基本情報

<u> </u>										
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	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	201	.8		事業終了(予定)年度	終了予定なし		
	事業年度	2025			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			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				

概要・目的	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「相談事績」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事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。
	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」に関する相談事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が、「苦情」の詳細な聴き取り、「苦情」に関する相談事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」に関する相談事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」という。)に着電した電話に対して、受電することができなった(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69% 【2024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56%

	事業の概要	②相談者と事業者等との間に生じたり、「苦情」のうち、③相談者と事け付け、委員会が相談者と事業者情報保護法又はマイナンバー法には、その相談事績を委員会内の監さらに、相談ダイヤル等は、委員情報保護法の改正に資する相談事	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、その相談事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事績を委員会内の関係課室に提供する活動も行っている。									
	事業概要URL	https://www.ppc.go.jp/aboutus/	commission/									
根拠法令	法令名			法令番号	7	条		項	号・号の細分			
	個人情報の保護に関する	る法律		平成十五年法律第五十七号		第百三十二条		_	第二号及び第 四号			
	個人情報の保護に関する	る法律		平成十五	i年法律第五十七号	第百六十九条						
関係する計画・	計画・通知名			計画・通	知等URL							
通知等	個人情報の保護に関する	る基本方針		https://\	www.ppc.go.jp/persona	linfo/legal/fund	amental_poli	icy/				
実施方法	直接実施											
補助率等	補助対象	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			2022	2023	2024		2025	2026
(単位:千円)	要求額		5,861	5,	575	1,000	501	581
	当初予算		5,900	6,	000	1,430	501	
	補正予算							
	前年度から約	燥越し						
	予備費等				-			
	計		5,900	6,	000	1,430	501	
	執行額		4,366	4,	806	1,413		
	執行率		74%	80.	.1%	98.8%		
予算内訳表	会計区分	会計	勘定		要望額	į	備考	
(単位:千円)	一般会計	一般会計						
		予算種別/歳出予算項[備考		予算額	翌年度要求額
		当初予算 一般会計 / 内閣府 / 個。 保護業務庁費	人情報保護委員会 / 個人情報	保護委員会 / 個人情報			50	581
		当初予算 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			

活動・成果目標等のつながり アウトプット 短期アウトカム 中期アウトカム 長期アウトカム アクティビティ 101: アクティビティ 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 相談、あるいは対応が難しい相談に対 化及びPPC質問チャットの利便性 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 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 談担当職員等が適時に確認できるよう に寄せられた相談について適切な 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 401: 中期アウトカム 301: 短期アウトカム 501: 長期アウトカム 対応を行い、もって個人情報保護 化を図る。 法の円滑な運用を確保する。 相談ダイヤル等の相談担当職 相談者は、相談ダイヤル等の相 員が、「あっせん」を行うことが 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 適切な「苦情」について、「あっ 談担当職員に相談に応じてもら 202: アウトプット せん」の申出として受け付け、 な時間を充てて対応してもらえ いやすくなる。 相談者と事業者等の双方から るようになる。 102: アクティビティ 相談ダイヤル等の相談担当職員のレベ |納得を得て解決につなげること 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 で、個人情報保護法の円滑な 委員会の各種活動に資する 施し、相談ダイヤル等の相談担当職員 運用を確保する。 に個人情報保護法や委員会が定める各 相談事績を適切な関係課室 種ガイドライン等に係る知識を取得させ に適時に提供することで、 たり、電話応対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 302: 短期アウトカム 委員会の各種活動を促進し における業務そのものの効率化、業務 もって個人情報保護法の 品質の均一化を図る。 円滑な運用を確保する。 PPC質問チャットの利用者が 増加する。 203: アウトプット 502: 長期アウトカム PPC質問チャットが個人情報 303: 短期アウトカム 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、 いわゆる3年ごと見直しをはじ 委員会が作成するFAQの充 PPC質問チャットの利便性向 めとする個人情報保護法の改正 実、委員会が定める各種ガイド 上を図る。 がなされて、個人情報保護法の ライン等の改正が実現する。 円滑な運用が確保される。 204: アウトプット 503: 長期アウトカム 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 監視・監督権限の行使がなされ わゆる3年見直しをはじめとする個 て、個人情報保護法及びマイナ 人情報保護法の改正等、委員会の ンバー法に定める義務に違反し 各種活動に資すると判断した相談 事績を適切な関係課室に適時に提 ている事業者等における対応が 供する. 是正される。

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			のの効率化、業務品質の均一化及び I もって個人情報保護法の円滑な運用を		- の利便性の向上等	を実現す	ることで、相談ダイ	イヤル等及	なびPPC質問チャットに寄せられ
アウトプット	活動目標	な又は頻出 (以下「質 ル等の相記	マル等に寄せられた相談の分析を適切出の相談、あるいは対応が難しい相談 質問カード」という。)を作成し、そこ 数担当職員等が適時に確認できるよう こおける業務そのものの効率化及び業	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/見近根拠として用いた計・データ名(と	た統				
	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 で設定できない ³				
活動・成果目標			2023年度	2024	 年度		2025年度		2026年度
と実績	当初見込み/目標値(件)		30		80	80 13			100
	活動実績/成果実績(件)		33		87				
後続アウトカム → へのつながり	相談ダイヤル等における が減少する。	業務品質の均	均一化、業務そのものの効率化により	つ、相談ダイヤル等	Fの相談担当職員は	相談ダイ [.]	ヤル等に寄せられる	る相談に対	†応することが容易になり、放棄呼
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 よる。	目談に応じてもら	コンタクトセンターシステムにより取得できた応答 成果指標 イヤル等における着電呼数(件)を入電呼数(件) 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 根拠として用いた 計・データ名(出	た統 H.曲)		-システ/	データ名) ムにより取得できた応答率(相談ダ (件)を入電呼数(件)で除して、
	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 で設定できない ³				
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
	当初見込み/目標値(%)						90		90
	活動実績/成果実績(%)								
	達成率(%)								

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、PPC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な時間を充てて対応してもらえる。		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		2022年度	2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度							
	当初見込み/目標値(%)				35 37	38							
	活動実績/成果実績(%)	28.7	33.4		35								
	達成率(%)	100											
後続アウトカム → へのつながり	相談ダイヤル等の相談担	後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	あっせん甲出受付件数 (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) ※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。
	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) これまでは苦情をあっせんにつなげることに注力していたが、個人情報保護法の円滑な運用を確保するためには、それのみならず、監視・監督権限の行使の端緒となる相談事績を監視・監督担当部署に提供して、苦情を監視・監督権限の行使につなげていくことも重要である。したがって、苦情をあっせんにつなげることについて、当面は現状を維持することとし、「あっせん申出受付件数」を実績値を踏まえたものに変更して、監視・監督権限の行使の端緒となる相談事績の提供について注力していくこととした。(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		2022年度	2023年度	2024年度	最終目標年度 2025年度
	当初見込み/目標値(件)		47	47	41
	活動実績/成果実績(件)	34	39	41	
	達成率(%)	-	83	87.2	

アクティビティからの発現経路 101-201-301-401-503

アクティビティ			のの効率化、業務品質の均一化及び I もって個人情報保護法の円滑な運用を		- の利便性の向上等	を実現する	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
アウトプット	活動目標	な又は頻出 (以下「質 ル等の相診	マル等に寄せられた相談の分析を適切出の相談、あるいは対応が難しい相談 質問カード」という。)を作成し、そこ 数担当職員等が適時に確認できるよう こおける業務そのものの効率化及び業	活動指標	質	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 根拠として用いた 計・データ名(出	統				
	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 で設定できない理		-		
活動・成果目標			2023年度	2024	 年度		2025年度		2026年度
と実績	当初見込み/目標値(件)		30		80	80			100
	活動実績/成果実績(件)		33		87				
後続アウトカム → へのつながり	相談ダイヤル等における が減少する。	業務品質の均	均一化、業務そのものの効率化により)、相談ダイヤル等	F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
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 よる。	談に応じてもら	コンタクトセンターシステムにより取得できた応 成果指標 イヤル等における着電呼数(件)を入電呼数(件 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 根拠として用いた 計・データ名(出	込みの		-システム	データ名) Aにより取得できた応答率(相談ダ (件)を入電呼数(件)で除して、
	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 で設定できない理		-		
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
	当初見込み/目標値(%)						90		90
	活動実績/成果実績(%)								
	達成率(%)								

後続アウトカム → へのつながり					・の後、PPC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 (」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、相談ダーな時間を充てて対応		担当職員から「苦情」に十分 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		2022	2年度	2023年度	2024年度	目標 2025		目標年度 2026年度	
	当初見込み/目標値(%)					35	37	38	
	活動実績/成果実績(%)		28.7	33.4		35			
	達成率(%)				1	100			
後続アウトカム → へのつながり	相談ダイヤル等の相談担 くなる。	当職員による苦情内	容の詳細な聴き	取り、監視・監督担当部署に扱	提供する相談事績の内容の 記	詳細化が図られて、詩	苦情が監視・監 督	脊権限の行使に結びつきやす	
長期アウトカム	成果目標			個人情報保護法及びマイナ いる事業者等における対応が	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■			合的な案内所(個人情報保護 -苦情あっせん相談窓口の受	
	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	目標年月 2025年			最終目標年度 2026年度	
	当初見込み/目標値(件)					4		4	
	活動実績/成果実績(件)			5					
	達成率(%)								

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			のの効率化、業務品質の均一化及び I もって個人情報保護法の円滑な運用を		- の利便性の向上等	を実現す	ることで、相談ダイ	イヤル等及	びPPC質問チャットに寄せられ
アウトプット	活動目標	外部研修の ダイヤル等 各種ガイト やクレー <i>L</i>	マル等の相談担当職員のレベルに応じ D実施計画を策定の上、これらの研修 学の相談担当職員に個人情報保護法や ドライン等に係る知識を取得させたり A対応能力を向上させたりして、相談 そのものの効率化、業務品質の均一化	活動指標	内部研修及び外部研修の実施数			色数	
	定性的なアウトカムに 関する成果実績				実績/目標/見込 根拠として用いた 計・データ名(と	た統			
	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 で設定できない 取				
活動・成果目標			2023年度	2024	 年度		2025年度		2026年度
と実績	当初見込み/目標値(回)		5		10			10	10
	活動実績/成果実績(回)		6		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 が減少する。	業務品質の	均一化、業務そのものの効率化により	つ、相談ダイヤル等	Fの相談担当職員は	相談ダイ	インの等に寄せられる	る相談に対	才応することが容易になり、放棄呼
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 なる。	目談に応じてもら	コンタクトセンターシステムにより取得できた成 成果指標 イヤル等における着電呼数(件)を入電呼数(作 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 根拠として用いた 計・データ名(出	た統 出曲)	(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(相談タ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 で設定できない ³	******			
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
	当初見込み/目標値(%)					90		90	
	活動実績/成果実績(%)								
	達成率(%)								

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、PPC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な時間を充てて対応してもらえる。		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		2022年度	2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度						
	当初見込み/目標値(%)				35 37	38						
	活動実績/成果実績(%)	28.7	33.4		35							
	達成率(%)	率(%) 100										
後続アウトカム √ へのつながり	相談ダイヤル等の相談担	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) ※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。
	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) これまでは苦情をあっせんにつなげることに注力していたが、個人情報保護法の円滑な運用を確保するためには、それのみならず、監視・監督権限の行使の端緒となる相談事績を監視・監督担当部署に提供して、苦情を監視・監督権限の行使につなげていくことも重要である。したがって、苦情をあっせんにつなげることについて、当面は現状を維持することとし、「あっせん申出受付件数」を実績値を踏まえたものに変更して、監視・監督権限の行使の端緒となる相談事績の提供について注力していくこととした。(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		2022年度	2023年度	2024年度	最終目標年度 2025年度
	当初見込み/目標値(件)		47	47	41
	活動実績/成果実績(件)	34	39	41	
	達成率(%)		83	87.2	

アクティビティからの発現経路 101-202-301-401-503

アクティビティ			のの効率化、業務品質の均一化及び I もって個人情報保護法の円滑な運用を		- の利便性の向上等	を実現す	ることで、相談ダイ	イヤル等及	びPPC質問チャットに寄せられ
アウトプット	活動目標	外部研修の ダイヤル等 各種ガイト やクレー <i>L</i>	マル等の相談担当職員のレベルに応じ D実施計画を策定の上、これらの研修 学の相談担当職員に個人情報保護法や ドライン等に係る知識を取得させたり A対応能力を向上させたりして、相談 そのものの効率化、業務品質の均一化	を実施し、相談 を員会が定める の、電話応対能力 後ダイヤル等にお	活動指標 内部研修及び外部研修の実施数			色数	
	定性的なアウトカムに 関する成果実績			実績/目標/見近根拠として用いた計・データ名(と	た統				
	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 で設定できない ³					
活動・成果目標			2023年度	2024	1年度		2025年度		2026年度
と実績	当初見込み/目標値(回)		5		10			10	10
	活動実績/成果実績(回)		6		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 が減少する。	業務品質の均	均一化、業務そのものの効率化により	つ、相談ダイヤル等	その相談担当職員は	相談ダイ	インル等に寄せられる	る相談に対	対応することが容易になり、放棄呼
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 なる。	目談に応じてもら	コンタクトセンターシステムにより取得できた応答 成果指標 イヤル等における着電呼数(件)を入電呼数(件) 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! コンタクトセンターシステムにより! イヤル等における着電呼数(件)を 100を乗じたもの)		ムにより取得できた応答率(相談ダ		
	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 で設定できない ³		<u></u>		
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
	当初見込み/目標値(%)						90		90
	活動実績/成果実績(%)								
	達成率(%)								

後続アウトカム → へのつながり				いずれも増加するものの、そ <i>の</i> イヤル等に寄せられる「相談」				F成するFAQの充実や委員	
中期アウトカム	成果目標	相談者は、相談ダーな時間を充てて対応		担当職員から「苦情」に十分 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		2022	生度	2023年度	2024年度	目標 2025		目標年度 2026年度	
	当初見込み/目標値(%)					35	37	38	
	活動実績/成果実績(%)		28.7	33.4		35			
	達成率(%)				1	100			
後続アウトカム → へのつながり	相談ダイヤル等の相談担 くなる。	当職員による苦情内	容の詳細な聴き	取り、監視・監督担当部署に扱	提供する相談事績の内容の 記	詳細化が図られて、詩	苦情が監視・監督	権限の行使に結びつきやす	
長期アウトカム	成果目標			個人情報保護法及びマイナ いる事業者等における対応が	監視・監督担当部署に提供した相談事績が端緒となり監督権限が行使された事案の数(総合的な案内所(個人情法相談ダイヤル)及びマイナンバー苦情あっせん相談窓付状況(四半期報告)において公表されたものに限る。)			合的な案内所(個人情報保護 -苦情あっせん相談窓口の受	
	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)	総合的な案内所(作	(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	目標年月 2025年			最終目標年度 2026年度	
	当初見込み/目標値(件)					4		4	
	活動実績/成果実績(件)			5					
	達成率(%)								

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		業務そのものの効率化、業務品質の 応を行い、もって個人情報保護法の		- 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P	PC質問チャットに寄せられ		
アウトプット	活動目標	PPC質問チャットが個人情報保 的確に回答できるようにして、P 上を図る。		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() 1日からはコンタクトセンターシステム)に事前に 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		2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度		
と実績	当初見込み/目標値(件)	350	433		60 80	80		
	活動実績/成果実績(件)	392	52		79			
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	賃問チャットで解決することが つ	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 日からはコンタクトセンターシステム)で取得したPPC質 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		2022年度	2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度		
	当初見込み/目標値(件)			11,5	550 12,700	13,900		
	活動実績/成果実績(件)	8,658	10,577	11,7	782			
	達成率(%)							
後続アウトカム ◆へのつながり	PPC質問チャットの利 する。	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		

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な時間を充てて対応してもらえる。		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		2022年度	2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度		
	当初見込み/目標値(%)				35 37	38		
	活動実績/成果実績(%)	28.7			35			
	達成率(%)			1				

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) ※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。
	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) これまでは苦情をあっせんにつなげることに注力していたが、個人情報保護法の円滑な運用を確保するためには、それのみならず、監視・監督権限の行使の端緒となる相談事績を監視・監督担当部署に提供して、苦情を監視・監督権限の行使につなげていくことも重要である。したがって、苦情をあっせんにつなげることについて、当面は現状を維持することとし、「あっせん申出受付件数」を実績値を踏まえたものに変更して、監視・監督権限の行使の端緒となる相談事績の提供について注力していくこととした。(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		2022年度	2023年度	2024年度	最終目標年度 2025年度
	当初見込み/目標値(件)	1	47	47	41
	活動実績/成果実績(件)	34	39	41	
	達成率(%)	-	83	87.2	

アクティビティからの発現経路 101-203-302-401-503

アクティビティ		業務そのものの効率化、業務品質の 応を行い、もって個人情報保護法の		へ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P	PC質問チャットに寄せられ		
アウトプット	活動目標	PPC質問チャットが個人情報保 的確に回答できるようにして、P 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		2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度		
と実績	当初見込み/目標値(件)	350	433		60 80	80		
	活動実績/成果実績(件)	392	52		79			
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	できるようになる。				
短期アウトカム	成果目標	P P C 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 PPC質問チャットを提供するた 日からはコンタクトセンターシス チャットの利用件数	めのシステム(2025年4月1		
	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		2022年度	2023年度	2024年度	目標年度 2025年度	目標年度 2026年度		
	当初見込み/目標値(件)			11,5	550 12,700	13,900		
	活動実績/成果実績(件)	8,658	10,577	11,7	782			
	達成率(%)		1	.02				
後続アウトカム → へのつながり	PPC質問チャットの利. する。	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		

中期アウトカム	成果目標	相談者は、相談ダー な時間を充てて対		担当職員から「苦情」に十分 ようになる。	成果指標	相談ダイヤル等に	ーーーーー 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		2022	2年度	2023年度	2024年度		年度 5年度	目標年度 2026年度	
	当初見込み/目標値(%)			-		35	37	38	
	活動実績/成果実績(%)		28.7	33.4		35			
	達成率(%)				1	.00			
後続アウトカム ✓へのつながり	相談ダイヤル等の相談担 くなる。	当職員による苦情内	苦情が監視・監督	Y 権限の行使に結びつきやす					
長期アウトカム	成果目標			個人情報保護法及びマイナ いる事業者等における対応が	監視・監督担当部署に提供した相談事績が端緒となり監視 督権限が行使された事案の数(総合的な案内所(個人情報 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 付状況(四半期報告)において公表されたものに限る。)			合的な案内所(個人情報保護 一苦情あっせん相談窓口の受	
	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)	総合的な案内所((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	目標年月 2025年			最終目標年度 2026年度	
	当初見込み/目標値(件)					4		4	
	活動実績/成果実績(件)			5					
	達成率(%)								

アクティビティからの発現経路 102-204-303-401-501

アクティビティ	委員会の各種活動に資す	る相談事績	を適切な関係課室に適時に提供するこ	ことで、委員会の各	S種活動を促進し、	もって们	固人情報保護法の円滑な運用を	全確保する。	
アウトプット	活動目標	会が定め [.] はじめと	督権限の行使、委員会が作成するFA る各種ガイドライン等の改正、いわゆ する個人情報保護法の改正等、委員会 断した相談事績を適切な関係課室に適	る3年見直しを の各種活動に資	活動指標		関係課室に提供した相談事績数		
	定性的なアウトカムに 関する成果実績				実績/目標/見込 根拠として用いた 計・データ名(出	統			
	定性的なアウトカム目 標を設定している理由								
活動・成果目標			2023年度 2024				2025年度	2026年度	
と実績	当初見込み/目標値(件)		2,000		2,300		3,000	3,000	
	活動実績/成果実績(件)		2,136		3,086				
後続アウトカム ✓へのつながり	相談事績を提供された関	『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		作成するFAQの充実、委員会が定め 改正が実現する。	る各種ガイドラ	関係課室に提供した相談事績が根拠となり改正3 成果指標 委員会が作成するFAQ、委員会が定める各種が の項目数				
	定性的なアウトカムに 関する成果実績				(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 (個人情報の保護に関する法律についての 編)、個人情報の保護に関する法律について (行政機関等編)、個人情報の保護に関する法律についての 横関等向け)、「個人情律についてのガイドライン」に関するQ&に関する法律についてのQ&A(行政機関・ガイドライン等)等			受員会が定める各種ガイドライン 法律についてのガイドライン(通則 る法律についてのガイドライン の保護に関する法律についての事 句け)、「個人情報の保護に関する法 に関するQ&A、個人情報の保護	
	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 で設定できない理				

活動・成果目標 と実績				2024年度	目標年月 2025年			目標年度 2026年度			
	当初見込み/目標値(件)			3		3			3		
	活動実績/成果実績(件)			0							
	達成率(%)			0							
後続アウトカム → へのつながり		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 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 な時間を充てて対		担当職員から「苦情」に十分 ようになる。	成果指標	相談ダイヤル等に	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		2022	2年度	2023年度	2024年度		年度 5年度	目標年度 2026年度			
	当初見込み/目標値(%)					35	37		38		
	活動実績/成果実績(%)		28.7	33.4		35					
	達成率(%)				1	.00					
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	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	べきる。				

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) ※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。
	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) これまでは苦情をあっせんにつなげることに注力していたが、個人情報保護法の円滑な運用を確保するためには、それのみならず、監視・監督権限の行使の端緒となる相談事績を監視・監督担当部署に提供して、苦情を監視・監督権限の行使につなげていくことも重要である。したがって、苦情をあっせんにつなげることについて、当面は現状を維持することとし、「あっせん申出受付件数」を実績値を踏まえたものに変更して、監視・監督権限の行使の端緒となる相談事績の提供について注力していくこととした。(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		2022年度	2023年度	2024年度	最終目標年度 2025年度
	当初見込み/目標値(件)		47	47	41
	活動実績/成果実績(件)	34	39	41	
	達成率(%)	-	83	87.2	

アクティビティからの発現経路 102-204-303-401-503

アクティビティ	委員会の各種活動に資す	る相談事績	を適切な関係課室に適時に提供するこ	ことで、委員会の各	S種活動を促進し、	もって们	固人情報保護法の円滑な運用を	全確保する。	
アウトプット	活動目標	会が定め [.] はじめと [.]	督権限の行使、委員会が作成するFA る各種ガイドライン等の改正、いわゆ する個人情報保護法の改正等、委員会 断した相談事績を適切な関係課室に適	る3年見直しを の各種活動に資	活動指標		関係課室に提供した相談事績数		
	定性的なアウトカムに 関する成果実績			実績/目標/見込 根拠として用いた 計・データ名(出					
	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 で設定できない理				
活動・成果目標			2023年度 2024年度				2025年度	2026年度	
と実績	当初見込み/目標値(件)	2,000		2,300		3,000	3,000		
	活動実績/成果実績(件)	2,136			3,086				
後続アウトカム → へのつながり	相談事績を提供された関	係課室にお	いて、委員会が作成するFAQの充実	ミや委員会が定める	5各種ガイドライン	等の改正	Eを検討する。		
短期アウトカム	成果目標		作成するFAQの充実、委員会が定め 改正が実現する。	る各種ガイドラ	成果指標		関係課室に提供した相談事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 の項目数		
	定性的なアウトカムに 関する成果実績			根拠として用いた	(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 (個人情報の保護に関する法律についてのガイ 編)、個人情報の保護に関する法律についての対 根拠として用いた統 計・データ名(出典) 務対応ガイド(行政機関等向け)、「個人情報の 律についてのガイドライン」に関するQ&A、 に関する法律についてのQ&A(行政機関等編 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 で設定できない理		-		

活動・成果目標 と実績				2024年度	目標年 2025年			目標年度 2026年度
	当初見込み/目標値(件)			3		3		3
	活動実績/成果実績(件)			0				
	達成率(%)			0				
後続アウトカム →へのつながり	国民等は委員会が作成す ヤル等に寄せられる「質	-	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詞	淡せずに「質問」を触	解決することが ⁻	できるようになり、相談ダイ
中期アウトカム	成果目標	相談者は、相談ダー な時間を充てて対		担当職員から「苦情」に十分 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		2022	2年度	2023年度	2024年度	目標 2025	年度 年度	目標年度 2026年度
	当初見込み/目標値(%)					35	37	38
	活動実績/成果実績(%)		28.7	33.4		35	25	
	達成率(%)				1	100		
後続アウトカム →へのつながり	相談ダイヤル等の相談担 くなる。	当職員による苦情内	容の詳細な聴き	取り、監視・監督担当部署に摂	畳供する相談事績の内容の 詞	詳細化が図られて、詩	苦情が監視・監督	督権限の行使に結びつきやす
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	督権限が行使された 法相談ダイヤル)	た事案の数(総 及びマイナンバ-	談事績が端緒となり監視・監合的な案内所(個人情報保護 一苦情あっせん相談窓口の受 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)	総合的な案内所(作	(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	<u></u>			アウトカムを複数段階 で設定できない理由	<u></u>		

活動・成果目標 と実績		2024年度	目標年度 2025年度	最終目標年度 2026年度
	当初見込み/目標値(件)		4	4
	活動実績/成果実績(件)	5		
	達成率(%)		1-	

アクティビティからの発現経路 102-204-502

アクティビティ	委員会の各種活動に資する	る相談事績	を適切な関係課室に適時	に提供するこ	ことで、委員会の各	ト種活動を促進し、 [:]	もって個ノ	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	会が定め <i>-</i> はじめと	督権限の行使、委員会が作る各種ガイドライン等ので る各種ガイドライン等のでする個人情報保護法の改す 新した相談事績を適切な「	る3年見直しを の各種活動に資	活動指標		関係課室に提供した相談事績数			
	定性的なアウトカムに 関する成果実績		- *			実績/目標/見込根拠として用いた計・データ名(出	:統 -			
	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 で設定できない理				
活動・成果目標			2023年度 2024年			年度		2025年度	2026年度	
と実績	当初見込み/目標値(件)			2,000		2,300		3,000		3,000
	活動実績/成果実績(件)	2,136			3,086					
後続アウトカム ◇ へのつながり	相談事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事績をいわゆる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事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 根拠として用いた 計・データ名(出	みの 統 l典)	(根拠として用いた統計・元個人情報保護法、個人情報の 年政令第507号)、個人情報の 28年個人情報保護委員会規則 の個人を識別するための番号 の四第一項及び第二項に基づる報告等に関する規則(平成 第5号)等	保護に関する法律施行令()保護に関する法律施行規則 別第3号)、行政手続における の利用等に関する法律第二 がく特定個人情報の漏えい等	」(平成 る特定 :十九条 に関す
	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 で設定できない理		個人情報保護法等の法令改正 されるため、長期アウトカ <i>L</i>		が想定	
活動・成果目標 と実績			2024年度 目標年度 2025年度		2026年周	き	2027年度	最終目標年度 2028年度		
	当初見込み/目標値(件)				3					3
	活動実績/成果実績(件)						-			
	達成率(%)						-			

アクティビティからの発現経路 102-204-503

	の発現経路 102-204-503 委員会の各種活動に資する相談事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。								
アクティビティ	委員会の各種活動に資す	る相談事績を適切 ⁷ 	な関係課室に適時に提供するこ 	ことで、委員会の各 	ト種活動を促進し、も 	って個人情報保護法の円泡 	骨な運用を 	·確保する。 	
アウトプット	活動目標	会が定める各種力 はじめとする個人	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ると判断した相談事績を適切な関係課室に適時に提供する。			指標 関係課室に提供した相談事績数		責数	
	定性的なアウトカムに 関する成果実績		実 根 計						
	定性的なアウトカム目 標を設定している理由		ブ で			9階 日			
活動・成果目標			2023年度	2024	年度	2025年度		2026年度	
と実績	当初見込み/目標値(件)		2,000		2,300		3,000	3,000	
	活動実績/成果実績(件)		2,136		3,086				
後続アウトカム √ へのつながり	相談事績を提供された関係課室において、当該相談事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。			督権限が行使された 法相談ダイヤル)	監視・監督担当部署に提供した相談事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 根拠として用いた総 計・データ名(出典	統総合的な案内所(位	(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 で設定できない理由				
活動・成果目標 と実績		2024年度			標年度 25年度		最終目標年度 2026年度		
	当初見込み/目標値(件)					4		4	
	活動実績/成果実績(件)	5							
	達成率(%)								
事業に関連する	名前								
KPIが定められて いる閣議決定等	URL								
いる阁硪次疋寺	該当箇所								

点検・評価	
事業所管部局による点検・改善	点検結:
	目標年月測定に

【アクティビティ①について】

<質問カードの作成>

2024年度においては、87件の質問カードを作成するとともに、その内容に関する研修を実施するなどして、相談ダイヤル等の相談担当職員の個人情報保護 法に関する知識の向上を図ることができた。また、2025年4月1日からコンタクトセンターシステムを用いて相談業務を行っているところ、相談ダイヤル 等の相談担当職員は、同システムのFAO機能で質問カードの内容を常時確認することができる。

<内部研修及び外部研修の実施>

2024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て、相談担当職員の個人情報保護法等の法令の知識をはじめ、電話応対能力 やクレーム対応能力の向上を図った。

<会話カードの作成、更新>

2024年度においては、会話カードを79件更新した。2025年4月1日からコンタクトセンターシステムを用いてPPC質問チャットを提供するに当たり、P PC質問チャットを提供するための従前のシステムに登録されていた会話カード数の削減又はその内容の集約を行い、同システムに登録した。

<あっせん申出受付件数>

苦情については、相談者と事業者等との間での自主的な解決を図るために、適切な助言を行うことが原則であるところ、2024年度においては、あっせんに つなげることのできる苦情、すなわち、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苦情が相談ダイヤル等に寄せられなかったこともあり、 実績値が41件と目標値の47件に及ばなかった。

しかしながら、解決率は、個人情報保護法相談ダイヤル(民間部門)が96.2%、マイナンバー苦情あっせん相談窓口が100%と、あっせんを行った多くの苦 情については、相談者と事業者等の双方からの納得を得て解決することができた。また、2024年度末には、(潜在的に存在している)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く、あっせんにつなげることができる苦情が相談ダイヤル等に多く寄せられるよう、それらを類型化したもの(以下「あ っせん類型表」という。)を委員会のホームページに公表した。また、相談ダイヤル等の相談担当職員に対して、あっせん類型表を配布し、あっせんにつなり げることができる苦情を認識させ、それらについて詳細な聴き取りを行うよう指導した。

【アクティビティ②について】

2024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。)苦情については、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。そして、 個人情報の不適正な利用の禁止に関する事案、個人データの安全管理措置に関する事案、個人データの漏えい等の報告等に関する事案、個人データの第三 者提供に関する事案、特定個人情報の収集等の制限に関する事案については、監視・監督担当部署から事業者等に是正が促された。なお、2024年度末に は、(潜在的に存在している)違法性がある苦情が相談ダイヤル等に多く寄せられるよう、それらを類型化したもの(以下「権限行使類型表」という。)を 委員会のホームページに公表した。また、相談ダイヤル等の相談担当職員に対して、権限行使類型表を配布し、違法性がある苦情を認識させ、それらにつ いて詳細な聴き取りを行うよう指導した。

委員会が作成する FAO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年ごと見直しをはじめとする個人情報保護法の改正等に資すると 判断した相談事績を適切な関係課室に適時に提供したものの、提供先である関係課室とのコミュニケーションが不足していたため、提供先である関係課室 に対して効果的に相談事績の内容を伝える、提供先の関係課室の希望に沿う相談事績を提供するというような工夫を行うことができなかったこともあり、 それらのために活用されなかった。

度における効果 関する評価

	改善の方向性	【アクティビティ①について】 〈質問カードの作成〉 2025年度においては、相談ダイヤル等の相談担当に、相談業務に当たり最も重要であり、特に新任何問カードを作成する。 〈内部研修及び外部研修の実施〉 いわゆる「クレーマー」からの入電件数が増加して研修を選定して、相談ダイヤル等の相談担当職員に 〈会話カードの作成、更新〉 PPC質問チャットには個人情報保護法における C質問チャットが個人情報保護法に関する基本的で 〈あっせん申出受付件数〉 委員会のホームページに公表するあっせん類型表の限りあっせんにつなげるとともに、当該類型表に 事業者等との間で自主的に解決することが難しい。 【アクティビティ②について】 委員会のホームページに公表する権限行使の権限行知な聴き取りを行い、適切に監視・監督担当部署に 限の行使につながりやすくなるよう、苦情の聴き起 提供した相談事績が、委員会が作成するFAQの表表の改正等に活用されやすくなるよう、関係課室の	か 相談担当 職員 い い る さ さ で 定 で 定 で で ま う ら ま う に 対 し い り い り に 対 い り い り い り い り い り い り い り い り い り い	って理解することが難し 答率の改善という観点が、外部研修を通じて得られることである。 はな回答ができるようにないできるようにないできるようにないできるようにないできるようにないできるようにないできるようにないできるようにないできるものという。 類型表に記載されている。 類型表に記載されている。 はなり、当該類型表に記載されている。 また、監視・監をといる。 ないの見直しを行う。 る各種ガイドライン等の	しい個人情報(から、 から、知見を記される。 お話ける。 お話ける。 な話者といい時にこれが がある。 なおといい時にこれが がいたいい時にこれが がいたいいけんにこれが がいたいいいけんにこれが がいたいいいが がいたいいいが がいたいいいが がいたいいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいいが がいたいが がいたいが がいたいが がいたいが がいたいが がいたいが がいたいが がいたいが がいたいが がいたいが がいたいが がいたいが がいたいが がいたいが がいたいが がいたいが がいが が	保護における「定義」に関する事項を説明した質 ム対応能力の向上をより見込むことができる外部 基に、「クレーマー」対応マニュアルを作成する。 らに関する会話カードの作成、更新を行い、PP ダイヤル等に寄せられた場合には、それを可能な合であっても、詳細な聴き取りを行い、相談者と 苦情が相談ダイヤル等に寄せられた場合には、詳コミュニケーションを図りながら、監視・監督権 ゆる3年ごと見直しをはじめとする個人情報保護		
外部有識者によ	点検対象	書面点検	最終実施年度	2025				
る点検	対象の理由	その他						
	所見	・現場の職員が多忙である中、国民の意見について	ては管理職やそれに	準ずる者が責任をもって	て目を通すこと	とが重要である。		
	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	事業内容の一部改善 詳細 管理職も含めた事務局内での相談情報の共有方法について、管理職等が自発的に内容を確認するための工夫を認ること。						
所見を踏まえた	改善点・反映状況	執行等改善						
改善点/概算要	E na ba	会計 勘定 反映額(千円)						
求における反映	反映額							
状況	詳細	相談情報については、関係課室全員(管理職やそれ 係課室との打合せの実施や相談情報の提供方法の るための取組を実施したい。						

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	

個人情報保護委員会

1,413 千円

A. 株式会社第一文眞堂ほ か

1,413 千円

支出先の数:4

随意契約(少額)

支出先上位者リ	支出:	支出先ブロック名			出額	支出先数	事業を行う上	での役割		
スト(単位:千円)	А	株式会社第一文眞堂ほか			1,413	4	随意契約(少	額)		
		支出先名			額	法人番号	法人番号			
		株式会社第一文眞堂 			941	5010401017	488			
		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	
		その他 随意契約(少額)			941					
		支出先名	支出	額	法人番号					
		株式会社三省堂書店			276	7010001016	830			
		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	
		その他 随意契約(少額)			276					
		支出先名		支出	額	法人番号				
		一般社団法人日本コンタクトセンター協会			122	1010005018093				
		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	
		その他 随意契約(少額)			122					
		支出先名	支出	額	法人番号					
	株式会社リスキル				74	9011101098	757			
		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	
		その他 随意契約(少額)			74					
費目・使途		支出先名	契約概要(契約名)		費目		使途		金額	
(単位:千円)										

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

その他備考

--