

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	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		

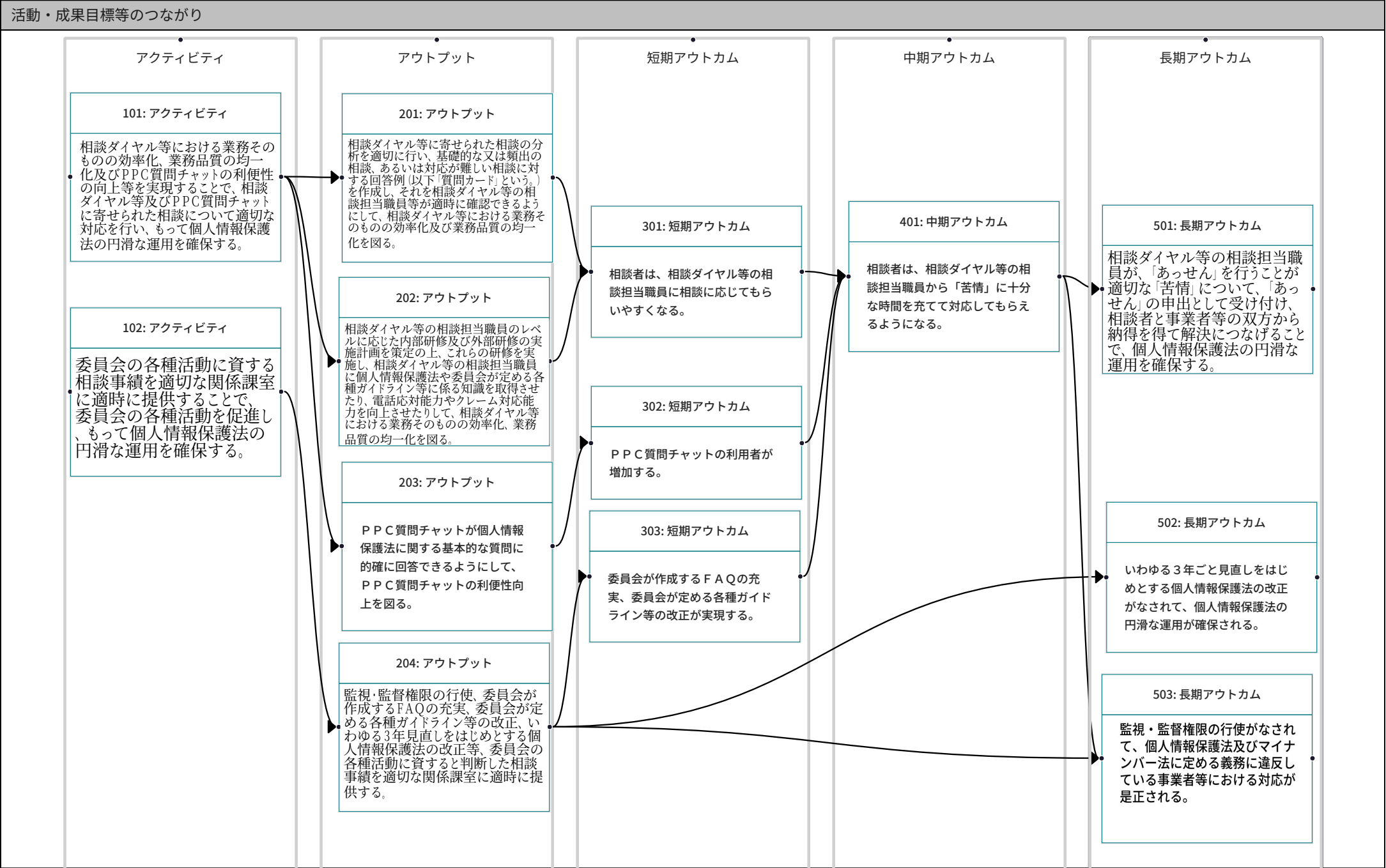
概要・目的	事業の目的	個人情報保護委員会（以下「委員会」という。）は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）第132条第2号及び第4号並びに第169条の規定に基づき、個人情報保護法相談ダイヤル及びマイナンバー苦情あっせん相談窓口（以下これらを「相談ダイヤル等」という。）を設置している。 そして、相談ダイヤル等は、①個人情報保護法の解釈、個人情報保護制度及び「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」（以下「マイナンバーガイドライン」という。）に関する一般的な相談である「質問」に応じるとともに、②相談者と事業者等との間に生じた個人情報、仮名加工情報、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。
	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り、「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。 【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%

	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F A Q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、P P C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。				
	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	第百三十二条	－	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	第百六十九条	－	--
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)			2022	2023	2024	2025	2026	
	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		--	--	--	--	--	
	前年度から繰越し		--	--	--	--	--	
	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 (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
		当初予算 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			--		501	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	--			

効果発現経路



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P P C 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P P C 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）	--	
	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
	当初見込み／目標値(件)	30	80	130	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	
	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、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		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、そのみならず、監視・監督権限の行使の端緒となる相談実績を監視・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実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	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P P C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P P C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）	--	
	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
	当初見込み／目標値(件)	30	80	130	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	
	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、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		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事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	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	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P P C 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P P C 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
	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	
	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、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		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、そのみならず、監視・監督権限の行使の端緒となる相談実績を監視・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実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	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P P C 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P P C 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
	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	
	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、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		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事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	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	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P P C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P P C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	P P C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、P P C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 ※P P C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		2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
	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P P C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	P P C質問チャットの利用者が増加する。		成果指標	P P C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） P P C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P P C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		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)	--	--	11,550	12,700	13,900
	活動実績／成果実績(件)	8,658	10,577	11,782	--	--
	達成率(%)	--	--	102	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	P P C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		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、そのみならず、監視・監督権限の行使の端緒となる相談実績を監視・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実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 101-203-302-401-503

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P P C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P P C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	P P C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、P P C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 ※P P C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		2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
	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P P C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	P P C質問チャットの利用者が増加する。		成果指標	P P C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） P P C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P P C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		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)	--	--	11,550	12,700	13,900
	活動実績／成果実績(件)	8,658	10,577	11,782	--	--
	達成率(%)	--	--	102	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	P P C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		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事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		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
	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） 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	
	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る F A Q 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		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、そのみならず、監視・監督権限の行使の端緒となる相談実績を監視・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実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
	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） 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	
	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る F A Q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		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事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	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 102-204-502

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事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	
	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
	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

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
	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	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KPIが定められている閣議決定等	名前	--			
	URL	--			
	該当箇所	--			

点検・評価

事業所管部局による点検・改善	点検結果	【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FAQ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、電話対応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P P C質問チャットを提供するに当たり、P P C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実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実績の内容を伝える、提供先の関係課室の希望に沿う相談実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。
		目標年度における効果測定に関する評価 --

	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職員がより相談業務に活用しやすいものとなるよう、これまでに作成した質問カードを改訂するとともに、相談業務に当たり最も重要であり、特に新任の相談担当職員にとって理解することが難しい個人情報保護における「定義」に関する事項を説明した質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いることから、応答率の改善という観点から、クレーム対応能力の向上をより見込むことができる外部研修を選定して、相談ダイヤル等の相談担当職員に受講させる。また、外部研修を通じて得られた知見を基に、「クレーマー」対応マニュアルを作成する。 ＜会話カードの作成、更新＞ P P C質問チャットには個人情報保護法における「定義」に関する質問が多く寄せられることから、それらに関する会話カードの作成、更新を行い、P P C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対して的確な回答ができるようにする。 ＜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充実を図り、当該類型表に記載されている苦情が相談ダイヤル等に寄せられた場合には、それを可能な限りあっせんにつなげるとともに、当該類型表に記載されていない苦情が相談ダイヤル等に寄せられた場合であっても、詳細な聴き取りを行い、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を適切にあっせんにつなげて、解決を図る。 【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使類型表の充実を図り、当該類型表に記載されている苦情が相談ダイヤル等に寄せられた場合には、詳細な聴き取りを行い、適切に監視・監督担当部署に情報提供を行う。また、監視・監督担当部署と適時にコミュニケーションを図りながら、監視・監督権限の行使につながりやすくなるよう、苦情の聴き取り方法等について不断の見直しを行う。 提供した相談実績が、委員会が作成するF A Q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活用されやすくなるよう、関係課室のコミュニケーションを開始するとともに、関係課室への相談実績の提供方法の見直しを検討している。			
外部有識者による点検		点検対象	書面点検	最終実施年度	2025
		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は管理職やそれに準ずる者が責任をもって目を通すことが重要である。		
		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講じること。	
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	執行等改善			
	反映額	会計	勘定	反映額(千円)	
		--	--	--	
	詳細	相談情報については、関係課室全員（管理職やそれに準ずる者（以下「管理職等」という。）を含む。）に提供しているところである。今後も引き続き、関係課室との打合せの実施や相談情報の提供方法の見直し等、管理職等が相談情報に目を通しやすくなるための工夫のみならず、その内容を把握しやすくな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. 株式会社第一文真堂ほか

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		1,413		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			941		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		
	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		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		
	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						
	株式会社リスクル			74		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		
	その他 随意契約（少額）			74		--		--		--		
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	
	--	--		--		--		--			--	

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

--