

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	2024		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	個人情報保護法第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（以下「相談ダイヤル」という。）及びマイナンバー苦情あっせん相談窓口（以下「マイナンバー窓口」という。）（以下「相談ダイヤル」と「マイナンバー窓口」を併せて「相談ダイヤル等」という。）を設置するとともに、個人情報保護委員会チャットボットサービス（以下「PPC質問チャット」という。）を運用して、①国民から寄せられる個人情報保護法の解釈、個人情報保護制度、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「質問」に回答する、②個人情報保護制度やマイナンバーガイドラインに係る具体的な「苦情」に応じる、③個人情報、仮名加工情報、匿名加工情報及び特定個人情報の取扱いに関する苦情の申出について必要な「あっせん」を行うといった「広聴・相談業務」を適切に遂行して、相談者の相談内容を解決して個人情報等の適正な取扱いの確保を図るとともに、④個人情報保護法改正等のエビデンスとなり得る広聴・相談業務の成果である「相談実績」を関係課室に提供するなどして、もって、個人情報保護法等の円滑な運用を確保することを目的とする。			
	現状・課題	相談ダイヤル等に寄せられる相談件数については、増加傾向にあるものの、それに占める「質問」の割合は約6割と高く、「苦情」の割合が低い。 【2021年度】（相談件数）22,313件（質問件数）14,137件（質問比率）約63%（あっせん申出受付件数）42件 【2022年度】（相談件数）28,401件（質問件数）17,185件（質問比率）約61%（あっせん申出受付件数）34件 【2023年度】（相談件数）26,052件（質問件数）15,337件（質問比率）約59%（あっせん申出受付件数）39件 【注】「質問比率」とは、相談ダイヤル等に寄せられた相談件数に占める質問件数の割合。 そのため、相談者の状況等について詳細に聴き取って対応すべき「苦情」に対して、相談担当職員が十分なコスト（処理時間）を充てることができず、「苦情」の対応を十全に行うことができない結果、「苦情」を「あっせん」の申出に結び付けて、相談者の相談内容の適切な解決を図ることができていない可能性がある。 したがって、相談ダイヤル等における業務品質の均一化及び業務そのものの効率化により、まずは、相談ダイヤル等において相談担当職員が相談者の「質問」に迅速に対応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を図り、相談者が「質問」を相談ダイヤル等ではなく、PPC質問チャットで解決できるようにすることが求められる。 （参考）相談ダイヤル等に寄せられる相談については、個人情報保護法の解釈、個人情報保護制度又はマイナンバーガイドラインに関する一般的な問合せを受けてこれに回答する「質問」、相談者と事業者等や行政機関等との間に生じた個人情報保護制度又はマイナンバーガイドラインに係る具体的な事案についての問合せを受けてこれに回答する「苦情」に分類している。 なお、「あっせん」とは、「苦情」のうち、①個別事案に該当し、②相手方が特定でき、③その内容に当事者性があり、④相談者が「あっせん」を希望するものをいう。			
	事業の概要	相談ダイヤル等を設置するとともに、PPC質問チャットを運用して、①国民から寄せられる個人情報保護法の解釈、個人情報保護制度、マイナンバーガイドラインに関する一般的な「質問」に回答する、②個人情報保護制度やマイナンバーガイドラインに係る具体的な「苦情」に応じる、③個人情報、仮名加工情報、匿名加工情報及び特定個人情報の取扱いに関する苦情の申出について必要な「あっせん」を行うといった「広聴・相談業務」を適切に遂行して、相談者の相談内容を解決して個人情報等の適正な取扱いの確保を図るとともに、④個人情報保護法改正等のエビデンスとなり得る広聴・相談業務の成果である「相談実績」を関係課室に提供する。			
	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	--	--

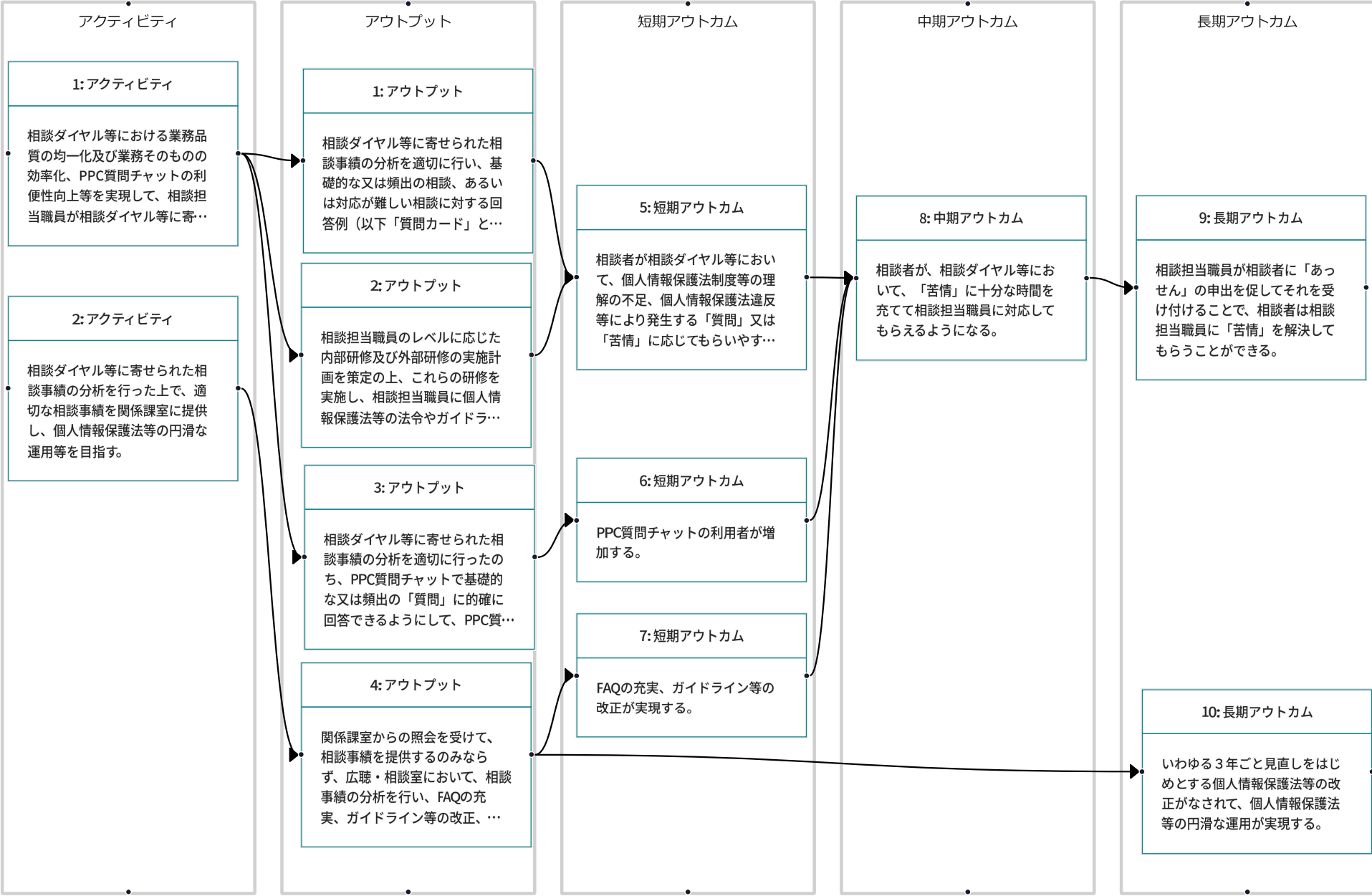
関係する計画・通知等	計画・通知名		計画・通知等URL	
	個人情報の保護に関する基本方針		－	
実施方法	直接実施			
補助率等	補助対象	補助率	補助上限等	補助率URL
	--	－	--	--
備考	--			

予算・執行

予算額執行額表 (単位：千円)			2021	2022	2023	2024	2025	
	要求額		—	5,861	5,575	1,000	501	
	当初予算		55,081	5,900	6,000	1,430	—	
	補正予算		—	—	—	--	—	
	前年度から繰越し		—	—	—	--	—	
	予備費等		1,400	—	—	--	—	
	計		56,481	5,900	6,000	1,430	0	
	執行額		53,181	4,366	4,806	--	—	
	執行率		94.2%	74%	80.1%	--	—	
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			—		1,430	501
		当初予算 個人情報保護委員会 その他			—		0	--
主な増減理由	--			その他特記事項	--			

効果発現経路

活動・成果目標等のつながり



アクティビティからの発現経路 1-1-5-8-9

アクティビティ	相談ダイヤル等における業務品質の均一化及び業務そのものの効率化、PPC質問チャットの利便性向上等を実現して、相談担当職員が相談ダイヤル等に寄せられた個人情報保護制度等の理解の不足、個人情報保護法違反等により発生した「質問」又は「苦情」に適切に対応する。				
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実績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、それを適時に相談担当職員が確認できるようにして、相談ダイヤル等における業務品質の均一化及び業務そのものの効率化を図る。		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	--		成果実績及び目標値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
	当初見込み／目標値(件)		--	80	130
	活動実績／成果実績(件)		33	--	－
↓ 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、相談担当職員が相談ダイヤル等に寄せられる「質問」又は「苦情」に対応することが容易となり放棄呼が減少する。				
短期アウトカム	成果目標	相談者が相談ダイヤル等において、個人情報保護法制度等の理解の不足、個人情報保護法違反等により発生する「質問」又は「苦情」に応じてもらいやすくなる。		成果指標	次期システムにより取得できる応答率（対応呼数（件）を着信呼数（件）で除したもの。）
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）	次期システムにより取得できる応答率（対応呼数（件）を着信呼数（件）で除したもの。）
	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
	当初見込み／目標値(%)		--		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」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、FAQの充実や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」に占める「質問」の割合が低下する。					
中期アウトカム	成果目標	相談者が、相談ダイヤル等において、「苦情」に十分な時間を充てて相談担当職員に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	--		成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）	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		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	目標年度 2025年度
	当初見込み／目標値(%)	--	--	--	35	37
	活動実績／成果実績(%)	27	28.7	33.4	--	—
	達成率(%)	--	--	--	--	—
↓ 後続アウトカムへのつながり	相談担当職員が、十分な時間を充てて、相談者の状況等について詳細に聴き取り、「あっせん」の申出の受付につながる事案であるか否かを把握することができる。					
長期アウトカム	成果目標	相談担当職員が相談者に「あっせん」の申出を促してそれを受け付けることで、相談者は相談担当職員に「苦情」を解決してもらうことができる。		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 相談ダイヤルの民間部門：7.6日（最大処理日：18日、最小処理日：1日）、マイナンバー窓口：15.7日（最大処理日：50日、最小処理日：1日） 2023年度 相談ダイヤルの民間部門：9.1日（最大処理日：56日、最小処理日：1日）、マイナンバー窓口：21.0日（最大処理日：61日、最小処理日：3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、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がある。	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）	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		2021年度	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	52
	活動実績／成果実績(件)	42	34	39	--	－
	達成率(%)	--	--	--	--	－

アクティビティからの発現経路 1-2-5-8-9

アクティビティ	相談ダイヤル等における業務品質の均一化及び業務そのものの効率化、PPC質問チャットの利便性向上等を実現して、相談担当職員が相談ダイヤル等に寄せられた個人情報保護制度等の理解の不足、個人情報保護法違反等により発生した「質問」又は「苦情」に適切に対応する。			
アウトプット	活動目標	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、相談担当職員に個人情報保護法等の法令やガイドライン等に係る知識を取得させたり、電話応対能力、クレーム対応能力、マネジメント能力等を向上させたりして、相談ダイヤル等における業務品質の均一化や業務そのものの効率化を図る。	活動指標	研修実施数
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	成果実績及び目標値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
	当初見込み／目標値(回)	5	10	10
	活動実績／成果実績(回)	6	--	—
 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、相談担当職員が相談ダイヤル等に寄せられる「質問」又は「苦情」に対応することが容易となり放棄呼が減少する。			
短期アウトカム	成果目標	相談者が相談ダイヤル等において、個人情報保護法制度等の理解の不足、個人情報保護法違反等により発生する「質問」又は「苦情」に応じてもらいやすくなる。	成果指標	次期システムにより取得できる応答率（対応呼数（件）を着信呼数（件）で除したもの。）
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）	次期システムにより取得できる応答率（対応呼数（件）を着信呼数（件）で除したもの。）
	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	
	当初見込み／目標値(%)	--	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」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、FAQの充実や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」に占める「質問」の割合が低下する。					
中期アウトカム	成果目標	相談者が、相談ダイヤル等において、「苦情」に十分な時間を充てて相談担当職員に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	--		成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）	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		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	目標年度 2025年度
	当初見込み／目標値(%)	--	--	--	35	37
	活動実績／成果実績(%)	27	28.7	33.4	--	—
	達成率(%)	--	--	--	--	—
↓ 後続アウトカムへのつながり	相談担当職員が、十分な時間を充てて、相談者の状況等について詳細に聴き取り、「あっせん」の申出の受付につながる事案であるか否かを把握することができる。					
長期アウトカム	成果目標	相談担当職員が相談者に「あっせん」の申出を促してそれを受け付けることで、相談者は相談担当職員に「苦情」を解決してもらうことができる。		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 相談ダイヤルの民間部門：7.6日（最大処理日：18日、最小処理日：1日）、マイナンバー窓口：15.7日（最大処理日：50日、最小処理日：1日） 2023年度 相談ダイヤルの民間部門：9.1日（最大処理日：56日、最小処理日：1日）、マイナンバー窓口：21.0日（最大処理日：61日、最小処理日：3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、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がある。	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）	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		2021年度	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	52
	活動実績／成果実績(件)	42	34	39	--	－
	達成率(%)	--	--	--	--	－

アクティビティからの発現経路 1-3-6-8-9

アクティビティ	相談ダイヤル等における業務品質の均一化及び業務そのものの効率化、PPC質問チャットの利便性向上等を実現して、相談担当職員が相談ダイヤル等に寄せられた個人情報保護制度等の理解の不足、個人情報保護法違反等により発生した「質問」又は「苦情」に適切に対応する。					
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事績の分析を適切に行ったのち、PPC質問チャットで基礎的な又は頻出の「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	PPC質問チャットにおける会話カード（※）の追加・更新数 ※ 管理担当職員が事前に登録を行う質問及び回答。 【注】個人情報の保護に関する法律の一部を改正する法律（令和２年法律第44号）、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律（令和３年法律第37号）（以下これらを「令和２年改正法等」という。）に基づく会話カードの更新が必要であったため、会話カードの追加・更新数は、2020年度は326件、2021年度は398件、2022年度は392件であったことに鑑み、2023年度の当初見込みを433件と設定したが、2023年度は、令和２年改正法等に基づく更新が不要であったため、成果実績が52件であった。	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		成果実績及び目標値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		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
	当初見込み／目標値(件)	--	--	433	60	80
	活動実績／成果実績(件)	398	392	52	--	－
↓ 後続アウトカムへのつながり	相談ダイヤル等への架電を要せずに、相談者はPPC質問チャットで「質問」を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質問チャット利用者数	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）	PPC質問チャットシステム（次期システム導入後は次期システム）で取得できるPPC質問チャット利用者数	
	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			2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	目標年度 2025年度
	当初見込み／目標値(名)		--	--	--	11,550	12,700
	活動実績／成果実績(名)		9,318	8,658	10,577	--	—
	達成率(%)		--	--	--	--	—
↓ 後続アウトカムへのつながり		PPC質問チャットの利用者が増加すれば、「質問」のために相談ダイヤル等に架電する相談者が減少するため、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	相談者が、相談ダイヤル等において、「苦情」に十分な時間を充てて相談担当職員に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	--			成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）	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			2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	目標年度 2025年度
	当初見込み／目標値(%)		--	--	--	35	37
	活動実績／成果実績(%)		27	28.7	33.4	--	—
	達成率(%)		--	--	--	--	—
↓ 後続アウトカムへのつながり		相談担当職員が、十分な時間を充てて、相談者の状況等について詳細に聴き取り、「あっせん」の申出の受付につながる事案であるか否かを把握することができる。					

長期アウトカム	成果目標	相談担当職員が相談者に「あっせん」の申出を促してそれを受け付けることで、相談者は相談担当職員に「苦情」を解決してもらうことができる。		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 相談ダイヤルの民間部門：7.6日（最大処理日：18日、最小処理日：1日）、マイナンバー窓口：15.7日（最大処理日：50日、最小処理日：1日） 2023年度 相談ダイヤルの民間部門：9.1日（最大処理日：56日、最小処理日：1日）、マイナンバー窓口：21.0日（最大処理日：61日、最小処理日：3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、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がある。	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）	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		2021年度	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	52
	活動実績／成果実績(件)	42	34	39	--	—
	達成率(%)	--	--	--	--	—

アクティビティからの発現経路 2-4-7-8-9

アクティビティ	相談ダイヤル等に寄せられた相談事績の分析を行った上で、適切な相談事績を関係課室に提供し、個人情報保護法等の円滑な運用等を目指す。				
アウトプット	活動目標	関係課室からの照会を受けて、相談事績を提供するのみならず、広聴・相談室において、相談事績の分析を行い、FAQの充実、ガイドライン等の改正、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。）等の関係課室の施策の充実に資すると判断した相談事績を関係課室に提供する。	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	--	成果実績及び目標値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
	当初見込み／目標値(件)		--	2,300	2,500
	活動実績／成果実績(件)		2,136	--	－
↓ 後続アウトカムへのつながり	関係課室において、広聴・相談室が提供した相談事績をFAQの充実やガイドライン等の改正のエビデンスとする。				
短期アウトカム	成果目標	FAQの充実、ガイドライン等の改正が実現する。	成果指標	相談事績がエビデンスとなり改正又は新設されたFAQ、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	--	成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）	FAQ、個人情報取扱事業者等に係るガイドライン・Q&A等、行政機関等に係るガイドライン等、マイナンバーガイドライン（事業者編）、マイナンバーガイドライン（行政機関等編）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	
	当初見込み／目標値(件)		3	3	
	活動実績／成果実績(件)		--	－	
	達成率(%)		--	－	

↓ 後続アウトカムへのつながり	FAQやガイドライン等を参照すれば、相談者は相談ダイヤル等に架電をせずとも、「質問」を解決することができるようになるので、「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、相談ダイヤル等に寄せられる相談に占める「質問」の割合が低下する。					
中期アウトカム	成果目標	相談者が、相談ダイヤル等において、「苦情」に十分な時間を充てて相談担当職員に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	--		成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）	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		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	目標年度 2025年度
	当初見込み／目標値(%)	--	--	--	35	37
	活動実績／成果実績(%)	27	28.7	33.4	--	－
	達成率(%)	--	--	--	--	－
↓ 後続アウトカムへのつながり	相談担当職員が、十分な時間を充てて、相談者の状況等について詳細に聴き取り、「あっせん」の申出の受付につながる事案であるか否かを把握することができる。					
長期アウトカム	成果目標	相談担当職員が相談者に「あっせん」の申出を促してそれを受け付けることで、相談者は相談担当職員に「苦情」を解決してもらうことができる。		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 相談ダイヤルの民間部門：7.6日（最大処理日：18日、最小処理日：1日）、マイナンバー窓口：15.7日（最大処理日：50日、最小処理日：1日） 2023年度 相談ダイヤルの民間部門：9.1日（最大処理日：56日、最小処理日：1日）、マイナンバー窓口：21.0日（最大処理日：61日、最小処理日：3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、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がある。	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）	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		2021年度	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	52
	活動実績／成果実績(件)	42	34	39	--	－
	達成率(%)	--	--	--	--	－

アクティビティからの発現経路 2-4-10

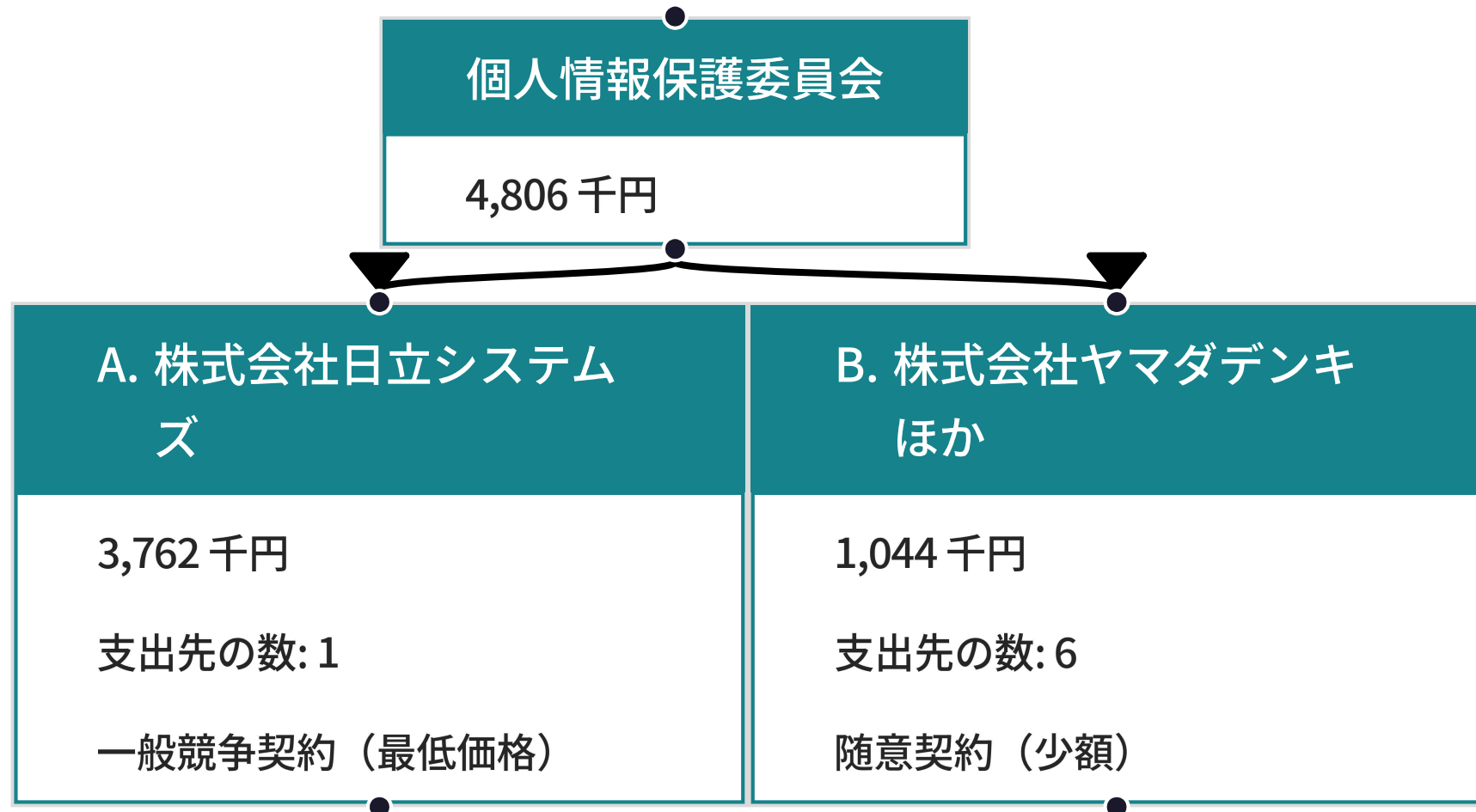
アクティビティ	相談ダイヤル等に寄せられた相談事績の分析を行った上で、適切な相談事績を関係課室に提供し、個人情報保護法等の円滑な運用等を目指す。			
アウトプット	活動目標	関係課室からの照会を受けて、相談事績を提供するのみならず、広聴・相談室において、相談事績の分析を行い、FAQの充実、ガイドライン等の改正、個人情報の保護に関する法律等の一部を改正する法律（令和２年法律第44号）附則第10条による個人情報保護法の３年ごとの見直し（以下「いわゆる３年ごと見直し」という。）等の関係課室の施策の充実に資すると判断した相談事績を関係課室に提供する。	活動指標	関係課室に提供した相談事績数
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	成果実績及び目標値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
	当初見込み／目標値(件)	--	2,300	2,500
	活動実績／成果実績(件)	2,136	--	－
 後続アウトカムへのつながり	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等の改正がなされて、個人情報保護法等の円滑な運用が実現する。	成果指標	相談事績がエビデンスとなり改正や新設等された個人情報保護法等の条文数
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--	成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典）	個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、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	--

活動・成果目標 と実績			2024年度	最終目標年度 2025年度
	当初見込み／目標値(件)		--	3
	活動実績／成果実績(件)		--	—
	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】 ・質問カードの作成について、2024年1月から開始して、同年3月末までの時点で33問の質問カードを作成することができた。 ・内部研修及び外部研修について、2023年度は、研修実施計画書のとおり実施し、相談担当職員の個人情報保護法等の法令に係る知識をはじめ、電話応対能力やクレーム対応能力を向上することができた。 ・PPC質問チャットについて、2023年度においては、AIに対するトレーニングにより、回答率（利用者が入力した内容に対して、PPC質問チャットが何らかの回答をすることができた比率。）を見込んでいた85%を上回る86.3%に向上させることができたことから、利用者も増加させることができた。 ・あっせん申出受付件数について、2023年度は、目標値を47件（相談ダイヤルの民間部門：30件、マイナンバー窓口：17件）としていたものの、苦情のうち、あっせんの申出に結びつけることができる事案がそもそも少ないこともあり、39件（相談ダイヤルの民間部門：28件、マイナンバー窓口：11件）と目標値に及ばなかった。 【アクティビティ②について】 ・関係課室からの依頼を受けて、2023年度においては、いわゆる3年ごと見直し等に資する相談実績を2,136件、関係課室に提供することができた。		
	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（更新を含む。）を継続的に行う。また、次期システムにおいては、質問カードの内容をFAQ機能に搭載して、相談担当職員が受電した相談内容に応じて適切なFAQを表示できる体制を構築して、業務品質の均一化等を図る。 ・人員配置を勘案しながら内部研修及び外部研修を実施するための研修実施計画書を作成した上で、同計画書のとおりそれらの研修を実施して、相談担当職員のポジション（相談員、主査、広聴専門官）に応じた能力の向上を図り、広聴・相談室の業務の効率化等を図る。 ・PPC質問チャットについては、会話カードを追加するとともに、前記FAQの内容と連動する次期システムの機能を用いて、その利便性の向上を図り「質問」に的確に回答していくとともに、PPC質問チャットの周知広報を行い、その利用者数の増加を目指していく。 ・相談に占める「質問」の割合を減少させて、相談担当職員が「苦情」への対応に充てることができる時間を増加させることで、相談担当職員が相談を丁寧に聴き、「苦情」を「あっせん」の申出に結びつけることが可能になり、もって、個人情報等の適正な取扱いの確保を図ることができる。 【アクティビティ②について】 ・関係課室からの依頼に基づく提供のみならず、分析の結果、当室がFAQの充実、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法令改正等に資すると判断した相談実績についても、当室から積極的に関係課室に提供するなどして、それらに生かしていく。		
外部有識者による点検	点検対象	書面点検	最終実施年度	2024
	対象の理由	その他		
	所見	・質の良い回答データをAIに読み込ませることが重要となるが、AIを活用して業務を行うこと自体は正しい方向であると思う。人間がやらなければならない業務に人間を配置することが重要なので、このような取組は進めて欲しい。 ・相談対応には色々と難しい面があるが、相談員は職員という立場なのであれば、研修等で相談対応の質を高めてもらいたい。		
	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	現状通り	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	現状通り		
	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	株式会社日立システムズ	3,762	1	一般競争契約（最低価格）		
	支出先名	支出額	法人番号			
	株式会社日立システムズ	3,762	6010701025710			
	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・随契理由	
	ソーシャルメディア等に係る情報提供業務 一般競争契約（最低価格）	3,762	1	97.4	－	
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		
B	株式会社ヤマダデンキほか	1,044	6	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	451	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・随契理由	
	デスクアンダーラックほか1品目の購入 随意契約（少額）	451	0	0	－	
	支出先名	支出額	法人番号			
	株式会社ヤマダデンキ	323	2070001036729			
	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・随契理由	
	大型ディスプレイほか5品目の購入 随意契約（少額）	323	0	0	－	
	支出先名	支出額	法人番号			
	株式会社三省堂書店	108	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・随契理由	
	書籍の購入（新訂 ワークブック法制執務 第2版 他6件） 随意契約（少額）	108	0	0	－	

	支出先名		支出額	法人番号		
	一般社団法人日本コールセンター協会		107	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・随契理由
	「クレーム対応講座（応用編）」への参加及び経費の支払い 随意契約（少額）		99	0	0	－
	研修への参加及び研修に係る経費の支払い 随意契約（少額）		8	0	0	－
	支出先名		支出額	法人番号		
	株式会社リススキル		55	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・随契理由
	コールセンター向け電話対応研修への参加及び経費の支払い 随意契約（少額）		55	0	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	株式会社日立システムズ	ソーシャルメディア等に係る情報提供業務	雑役務費	ソーシャルメディア等に係る情報提供業務	3,762
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

-
