事　務　連　絡
令和８年10月30日

各都道府県・政令指定都市消費者行政担当課長　殿

消費者庁消費者政策課長
地方協力課長

不正アクセスによる個人情報の漏えい等に関する相談対応について（周知）

平素より消費者行政の推進に格別の御高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨今、企業や行政機関を標的とした不正アクセスが相次いでおり、大量の個人情報が流出する事案が発生しております。流出した情報は、氏名や住所、電話番号、メールアドレスのみならず、ID・パスワードやクレジットカード情報、運転免許証等に及ぶ場合があります。

今般、政府において、上記事案に係る相談受付体制を別紙のとおり公表しましたのでお知らせいたします。また先日（今月28日）、相談対応における御参考として、当庁において本事案に関する関係機関をまとめた「【参考】企業、団体等を標的とした不正アクセスに係る消費生活相談対応について」を、PIO-NETの相談ナレッジにおいて共有させていただきましたが、こちらも一部追記いたしましたので、併せてお知らせいたします。

各消費生活センター等におかれましては、既に相談者の事案ごとに適切と考えられる機関を紹介いただいているところかと存じますが、引き続き、上記資料を参考に、消費者の皆様に寄り添った丁寧かつ的確な相談対応を行っていただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

【参考】
〇首相官邸ホームページ
https://www.kantei.go.jp/jp/headline/johoryushutsu_sodan/index.html

以　上

【本件問合せ先】
消費者庁消費者政策課/地方協力課
ＴＥＬ：03-3507-8800
ＭＡＩＬ：caa-seisaku@caa.go.jp
g.chihoushien@caa.go.jp

個人情報流出の被害に遭われた方・ご心配のある方

消費生活センター

困ったときは、一人で悩まずに、「消費者ホットライン」188にご相談ください。

地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口につながります。

電話：188

原則平日10時～16時

（土日祝は都道府県等の消費生活センター等や国民生活センターで対応）

消費者トラブル解決ナビ

https://www.consumer.go.jp/pio?id=pio_consult_guidance_top

情報流出に係る犯罪被害のご心配のある方や パトロール・運転免許証の再交付についてご相談のある方

「警察相談専用電話「＃9110」番」

電話：#9110 （24時間受付。土日祝等は当直又は音声案内で対応）

お取引のある金融機関からの情報流出などのご心配のある方

金融庁「金融サービス利用者相談室」

電話：0570-016811（IP電話03-5251-6811）（平日10時～17時）

WEB：https://www.fsa.go.jp/opinion/（24時間ウェブサイト受付）

クレジットカード情報の流出などのご心配のある方

日本クレジット協会「クレジットに関する消費者相談窓口」

電話：03-5645-3361 （平日10時～12時/13時～16時）

WEB：https://www.j-credit.or.jp/customer/consult/consult.html（24時間ウェブサイト受付）

パソコンやスマホへの不正アクセス・ウイルス感染のご心配のある方

独立行政法人情報処理推進機構（IPA）「情報セキュリティ安心相談窓口」

電話：03-5978-7509（平日10時～17時） Mail：anshin@ipa.go.jp

WEB：https://www.ipa.go.jp/security/anshin/about.html （24時間ウェブサイト受付）

インターネット上に流出した個人情報の削除申出方法を知りたい方

「違法・有害情報相談センター」（総務省委託）

WEB：https://ihaho.jp/（24時間ウェブサイト受付）※PHP対応のため、11月５日正午再開予定

情報流出を起こした電気通信事業者の対応窓口を知りたい方

総務省 「電気通信消費者相談センター」

電話：03-5253-5900 （平日９時30分～12時/13時～17時）

Mail：telecom-soudan@soumu.go.jp

企業等の個人情報の取扱についてご相談のある方

個人情報保護委員会「個人情報保護法相談ダイヤル」

電話： 03-6457-9849（平日９時30分～17時30分）

質問チャット：https://2020chat.ppc.go.jp/（24時間受付）

別紙