個人情報流出の被害に遭われた方・ご心配のある方

我が国の企業などに対する相次ぐサイバー攻撃によって、大規模な「個人情報流出被害」などが多数生じており、漏えいした情報を悪用した二次被害への不安が高まるなど深刻な事態となっています。個人情報流出の被害に遭われた方、ご心配のある方は、ご相談ください。

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）

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）

■個人情報流出の被害に遭われた方・ご心配のある方はまずはこちら

電話：１８８　（消費生活センター）（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）
WEB：https://www.consumer.go.jp/pio?id=pio_consult_guidance_top （消費者トラブル解決ナビ）

★個人情報流出に関するFAQをお探しの方は、以下をご参照ください。
WEB：https://www.consumer.go.jp/pio/ja?id=pio_faq_search_result...（消費者トラブル解決ナビ）

■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・運転免許証の再発行についてご相談のある方はこちら

電話：＃９１１０（警察相談専用電話「＃９１１０」番）（24時間受付。土日祝等は当直又は音声案内で対応）
警察では、相談を受理するための総合的な窓口を開設し、相談を受け付けています。
不審な電話がかかってきたなど被害に遭っているのではないかと不安になることがあった場合には、警察相談専用電話「＃９１１０」番をご利用ください。
「＃９１１０」番は、全国どこからでも、電話をかけた地域を管轄する警察本部などの相談窓口につながる全国共通の電話番号です。

■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はこちら

金融庁金融サービス利用者相談室では、金融行政・金融サービスに関するご質問・ご相談・ご意見を一元的に受け付けています。
頂いたご質問・ご相談の内容に応じて、相談員がお電話にてお答えします。
今般、お取引のある金融機関からの情報流出などの被害に遭われた方、ご心配のある方は、ご相談ください。

電話：0570-016811（IP電話03-5251-6811）（平日10～17時）
WEB：https://www.fsa.go.jp/opinion/　（金融庁「金融サービス利用者相談室」）（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はこちら

経済産業大臣認定のクレジット事業者団体として、クレジット取引に関する消費者相談を受け付けております。
相談窓口では、消費生活アドバイザー（内閣総理大臣及び経済産業大臣事業認定）の資格を有する専任相談員が相談内容に応じたアドバイスや適切な相談先の紹介等を行っております。

電話：03-5645-3361（平日10～12時/13～16時）
Mail：https://www.j-credit.or.jp/customer/consult/consult.html （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」）（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はこちら

情報セキュリティ安心相談窓口では、ウイルス感染や不正アクセス、偽のセキュリティ警告、不審なメールなどパソコンやスマートフォンのセキュリティに関する困りごとを相談できます。
「情報漏えいの被害にあったがどう対処すればよいか分からない。」「日頃からどのようなことに気を付ければいいのか？」といった身近な不安や困りごとについて、専門的な知識がなくても気軽に相談いただけます。
お困りの際は、IPA情報セキュリティ安心相談窓口に電話またはメールでご相談ください。

電話：03-5978-7509（平日10～17時）
Mail：anshin_atmark_ipa.go.jp
※スパムメール対策のため、「@」を「_atmark_」と表示しております。送信の際には、「@」に変更してください。
WEB：https://www.ipa.go.jp/security/anshin/about.html （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」）（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はこちら

違法・有害情報相談センターでは、SNS等のインターネット上の違法・有害情報による被害への対応を支援するため、インターネット上の誹謗中傷やプライバシー侵害等に関する相談をWebで受け付けております。

相談内容や対象のサービスに応じて、サービス運営者等への削除申出の窓口や具体的な申出方法等についてご案内いたします。

WEB：https://ihaho.jp/ （「違法・有害情報相談センター」（総務省委託））（24時間ウェブサイト受付）

■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はこちら

電気通信消費者相談センターは、電気通信サービス（電話、インターネット接続サービス等）の契約に関するトラブル等について、御相談を受け付けています。

個人情報流出の被害に遭われた方・ご心配のある方で、その流出を起こした電気通信事業者の連絡先が分からずにお困りの場合には、当センターで保有している情報をもとに、連絡先（電話番号等）をご案内させていただきます。

電話：03-5253-5900（平日9時30分～12時/13～17時）

Mail：telecom-soudan_atmark_soumu.go.jp （総務省「電気通信消費者相談センター」）

※スパムメール対策のため、「@」を「_atmark_」と表示しております。送信の際には、「@」に変更してください。

■企業等の個人情報の取扱についてご相談のある方はこちら

個人情報保護法相談ダイヤルは、漏えい等を起こした個人情報取扱事業者に対して、ご自身の個人情報の消去を求めたいなど、個人情報保護法に基づいた手続を紹介する電話相談窓口です。

PPC質問チャットは、24時間オンラインで、個人情報保護法に関する基本的な質問に回答しています。

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/ （個人情報保護委員会「個人情報保護法相談ダイヤル」）（24時間受付）