

(平成 29 年度)「個人情報の取扱いにおける事故報告にみる傾向と注意点」

一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC)
プライバシーマーク推進センター
平成 30 年 8 月 27 日公表
平成 30 年 8 月 31 日改正

平成 29 年度中に当協会及び審査機関に報告があった付与事業者の個人情報の取扱いにおける事故についての概要を報告する。

なお、別添の事業者向け啓発資料「メール誤送信事故を起こさないために」とともに、本資料を個人情報の取扱いにおける事故の防止等の参考及び従業員向け教材等としてご利用いただければ幸いです。

[要 約]

平成 29 年度の報告件数

- ① 平成 29 年度は、911 付与事業者より 2,399 件の事故報告があり、報告事業者数、事故報告件数ともに前年度と比較し増加した（前年度、報告事業者数 843 事業者、事故報告件数 2,044 件）。
- ② 平成 29 年度末時点の付与事業者数に占める事故報告事業者の割合は 5.8% であり、これについても前年度と比較し増加した（前年度 5.5%）。

報告内容の概要

- ① 事故の原因は、「メール誤送信」（26.5%）が最も多く、次いで「紛失」「その他漏えい等」の順に事故報告件数全体に占める割合が多かった。前年度と比較し、「メール誤送信」が大幅に増加した（平成 28 年度 20.7%⇒平成 29 年度 26.5%）。「その他漏えい等」も前年度に比べ割合が増加（同、13.8%⇒14.9%）し、特に、『事務処理・作業ミス等』による漏えいの報告件数が 2 倍強に増加した。また、『口頭での漏えい』も増加した。
- ② 事故の原因の「その他」のうち、『内部不正行為』が 2 倍強に増加した。
- ③ 件数としては決して多くないが、インターネットを介した漏えい事故（例、公開対象ではない個人情報が外部から閲覧できるようになった事故）の事故報告がみられた。

付属資料

- ① この報告を従業員向け教材等として活用し、事故防止を図られている事業者のため、付属資料として事業者向けの啓発資料を作成した。
- ② 平成 29 年度は、メール誤送信事故が増加傾向にあったことを受け、メール誤送信事故防止に焦点をあてて作成した。従業員向け教育資料等としてご活用いただければ幸いである。

[本資料における用語の説明]

用語	定義
付与事業者	プライバシーマークの付与を受けている事業者
当協会等	JIPDEC 及び審査機関（18 機関）
事故	JIS 規格への不適合により発生した個人情報の外部への漏えいその他本人の権利利益の侵害
事故報告	付与事業者の当協会等に対する事故の報告
報告事業者	事故報告書を提出した付与事業者

[本 編]

1. 全般的な状況

(1) 事故報告の状況

平成 29 年度の付与事業者から当協会等に対する事故報告の状況は、報告事業者数が 911 事業者、事故報告件数が 2,399 件となり、いずれも前年度よりも増加した。

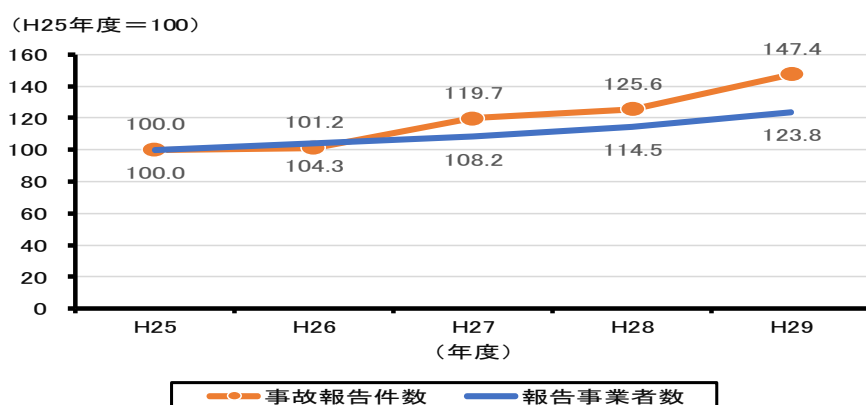
それぞれについて平成 25 年度の値を 100 とする指数で傾向をみると、報告事業者数が 123.8、事故報告件数が 147.4 となり、いずれも前年度（報告事業者数 114.5、事故報告件数 125.6）より増加した。

また、各年度末における付与事業者数全体に占める報告事業者数の割合は、5.8%となり、前年度（5.5%）より上昇した。

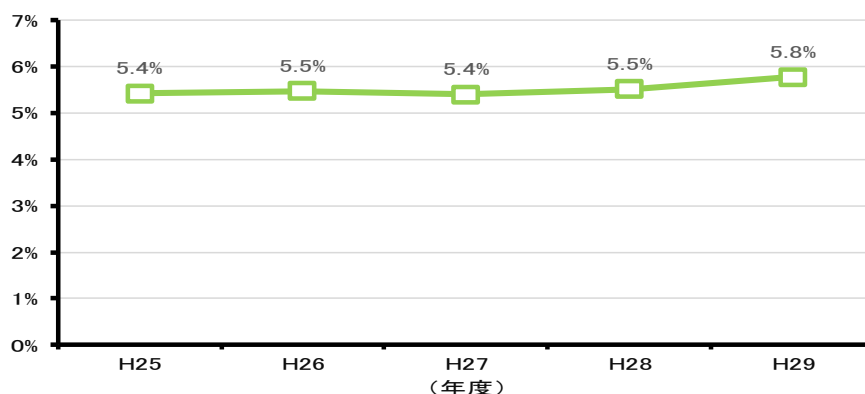
この背景として、より個人情報の取扱いに係る事故の報告の意義を理解し真摯に対応している付与事業者が増えていることが考えられる。

図表 1 事故報告の状況

① 事故報告件数と報告事業者数の推移（指数）



② 付与事業者数に占める報告事業者数の割合の推移



(注) 配達委託先が起因となり不可抗力と判断した事故の報告件数や報告事業者数は含まれない。

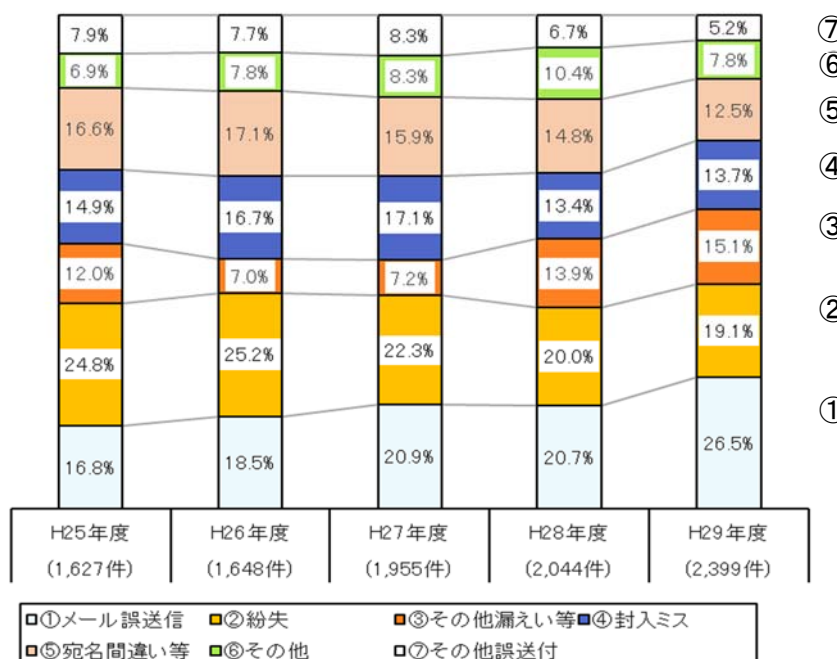
(2) 原因別にみた事故報告状況

当協会等に報告された事故報告について、発生原因別割合をみると、「メール誤送信」が26.5%と最も高く、次に「紛失」(19.1%)、「その他漏えい等」(15.1%)の順となった。

前年度からの変動幅をみると、「メール誤送信」の増加幅が最も大きく(前年度差+5.8ポイント)、次に「その他漏えい等」(同+1.2ポイント)であった。一方、「宛名間違い等」の割合は減少(同▲2.3ポイント)したが、原因別報告の12.5%を占めている。

傾向としては、「メール誤送信」が増加傾向をたどる一方、「紛失」、「宛名間違い等」が減少傾向にある。

図表 2 原因別にみた事故報告の状況



(注)

1. 配達委託先が起因となり不可抗力と判断した事故は含まない。
2. [データ編]「2. 付与事業者から報告された原因別事故報告件数と割合」の「原因」の区分を以下の通り一部統合したうえで実数から改めて算出した。また、表記順は平成29年度における割合の順とした。

メール誤送信：「メール」

紛失：「紛失」

その他漏えい等：「ウイルス感染」、「その他漏えい」

封入ミス：「封入ミス」

宛名間違い等：「宛名間違い等」

その他：「車上荒し」、「置き等」、「その他」

その他誤送付：「配達ミス」、「FAX」

3. 宛名間違い等とは書類送付時における宛名間違い等をいう。

2. 平成 29 年度における事故の傾向と主な注意事項

(1) メール誤送信による事故の増加

①メール誤送信事故のパターン

「メール誤送信」の事故報告件数が事故報告件数全体に占める割合は、平成 25 年度以降増加傾向にある。平成 29 年度に報告されたメール誤送信事故を、3つのパターンに類型化した（図表 3）。

これらの「メール誤送信」は思いのほか影響が大きい場合がある。例えば「ファイルの添付ミス」の場合、たった1通のメールであっても大量の個人情報が添付ファイルを通じて漏えいするリスクがある。

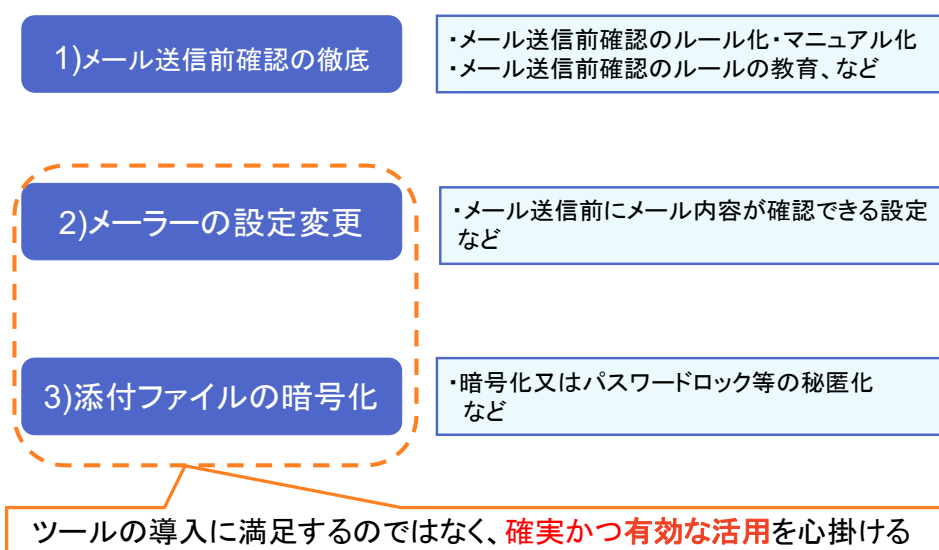
図表 3 平成 29 年度に報告されたメール誤送信事故の主な事例

No	パターン	主な事故事例と発生原因
1	メール宛名間違い	<ul style="list-style-type: none">・ アドレス帳から同姓の別人のメールアドレスを選択した。・ メーラーのオートコンプリート機能により別人のアドレスが表示されているにもかかわらず、そのまま送信先メールアドレスとして設定した。・ 送信先メールアドレスをコピー&ペーストして利用する際、並行して作業していた別人のメールアドレスを誤ってコピー&ペーストした。・ 宛先のメールアドレスを登録する際、誤って別人のメールアドレスを登録した。・ メール送信先の対象として、誤って退会者のメールアドレスも抽出した。
2	ファイルの添付ミス	<ul style="list-style-type: none">・ A 社にメール添付でデータを送信する際、誤って B 社のファイルを添付してメールを送信した。・ C 社に Excel ファイルをメール添付で送信したところ、D 社の個人情報が記載されたシートが添付ファイルに含まれていた。
3	BCC と TO/CC の誤り	<ul style="list-style-type: none">・ 応募者全員に案内メールを送信する際に、BCC 送信すべきところを、TO や CC にて送信した。

②メール誤送信事故の防止策例

メール誤送信事故の防止策の例としては、一般的には以下の対策が効果的と考えられる（図表 4）。なお、メール誤送信事故の防止策をはじめとした安全管理措置は、各事業者が個人情報の取扱いにおいて直面するリスクに応じて、合理的と思われる措置を講じることが原則であり、図表 4に掲げた対策を講じたからといって、全ての事業者においてメールの誤送信事故を防止できるというわけではないことに注意しなければならない。

図表 4 メール誤送信事故や二次被害の防止策の例



1)メール送信前確認の徹底

メールを送信する前に、以下の事項を、各人がきちんと確認することが肝要である。

- ・送信先のメールアドレスは正しいか
- ・BCC と TO/CC の設定は正しいか
- ・メール本文中に関係のない個人情報が含まれていないか
- ・添付ファイルとして正しいファイルが選択されているか 等

平成 29 年度の事故報告では、メール誤送信事故の主な原因として「メール送信前の確認作業を怠った」と報告する事業者が多かった。これらの確認作業を徹底させるために、安全管理規程や業務マニュアル等の中でメール送信前の確認作業を明示的に謳ったり、それらのルールやマニュアルについて研修や朝礼等の場で従業員向けに教育を行ったりすることが考えられる。

2)メーラーの設定変更

メーラーの設定を変更し、メールの送信ボタンを押したとき、メールが送信トレイに一定時間滞留し、すぐには送信されない仕組みにする等、ある程度強制的にメール送信前の確認作業を行わせることにより、メール内容や宛名設定の確認を促し、誤送信を防ぐことにつながる事が考えられる。

3)添付ファイルの暗号化

どんなに注意してメール送信作業を行っても、メール誤送信をゼロにすることは容易ではない。このため、仮にメール誤送信が発生した場合も、添付ファイルに記載された個人情報が送信先に漏れないように、暗号化やパスワードロック等の秘匿化措置を講じることは必要であろう。

なお、これらのメーラーの設定変更や添付ファイルの暗号化の措置を導入しても、例えば、送信メールを送信トレイに滞留させても、その間の確認作業が適切に行われなければ、メール誤送信のリスクが残る。また、添付ファイルにパスワードロックをかけても、誤送信先にパスワードも送ってしまえば、添付ファイル内の個人情報が相手に漏れてしまう。このため、これらの対策を実施した場合も、『ツールの導入で終わりにするのではなく、導入したツールをしっかりと活用すること』に常に努めなければならない。

(2) 今後の増加が予想される「インターネットを介した事故」

件数としては多くはないものの、インターネットを介して個人情報が漏えいする事故の報告がみられた(図表 5)。近年ではオンラインストレージを利用して個人情報を取り扱う事業者が増えていることから、今後同様の事故が多く発生するリスクが懸念される。このためこれらの事故が実際に起こった場合に備え、適切な対応を行うことが必要である。

図表 5 平成 29 年度に報告されたインターネットを介した事故の主な事例

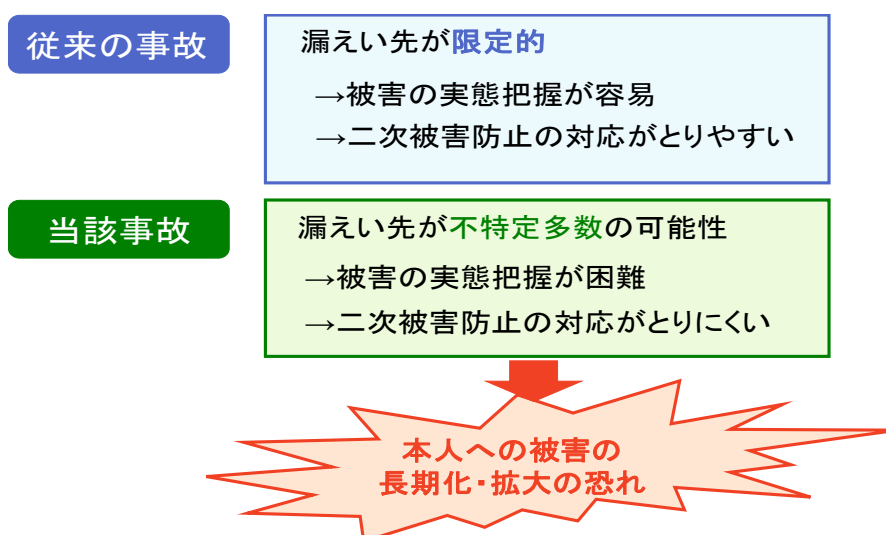
No	パターン	主な事故事例と発生原因
1	作業ミス	<ul style="list-style-type: none">・A社のデータを、誤ってB社のオンラインストレージにアップロードした。・ホームページのリニューアル作業時、公開用フォルダに移動した個人情報が含まれるデータを、作業終了後削除し忘れ、このデータが外部からアクセスできる状態となった。
2	ID/パスワードの漏えい	<ul style="list-style-type: none">・会員Cに対し、会員D用の会員ページのIDとパスワードをメールで送信したため、会員Cが会員D用の会員ページにログインした。・取引先E社に対し取引先F社用の取引先ページのIDとパスワードをメールで送信したため、取引先F社の顧客情報が取引先E社に漏えいした。
3	設定ミス	<ul style="list-style-type: none">・クラウド上での作業時、取引先の従業員の個人情報の非公開設定を失念し、これらの情報がインターネットサービス上で閲覧可能となった。・ホームページのIPのアクセス制限設定を誤り、要配慮個人情報が掲載された非公開ページが検索・閲覧できる状態となった。

①インターネットを介した事故

従来の個人情報の漏えい事故（不正アクセス等外部からの不正行為を除く）では、メール・FAXの誤送信先や、住所間違いによる誤送付先といった特定の事業者や個人が漏えい先であることが多かった。このため、漏えい先の範囲が特定でき、被害の実態を把握することは容易であり、二次被害防止のための対応も比較的とりやすかった。

しかし、インターネット上で誰もが閲覧可能な状態になっている場合は、漏えい先の特定が難しいことから、被害の実態把握が困難で、二次被害防止の対策をとりにくいと考えられる。未然防止の観点から、事前に事故防止策を講ずることが重要である。

図表 6 インターネットを介した事故の問題点



②インターネットを介した事故の防止策例

事故の発生原因には、公開設定やアクセス権限の設定ミス、アップロードミス等、ヒューマンエラーと呼ばれるものが多い。専門的なスキルを持つシステム担当者や委託先にまかせきりになってしまうことも多いため、注意が必要である。

また、万が一事故が発生した場合に備えての二次被害防止策の策定も重要なポイントである。

なお、これらの防止策等の安全管理措置は、本来事業者が個人情報の取扱いにおいて直面するリスクに応じて、合理的と判断する対策を講じることが原則である。以下で挙げる対策を実施したからといって、全ての事故を防ぐことができるとは限らないが、全く対策を実施していない場合と比較すれば格段に安全性が高まることが期待できる。

1)手順やルールの見直し

- ・適切な業務運営ガバナンス体制の構築
- ・作業実施ルール確認・見直し
- ・チェックルール確認・見直し 等

2)具体的な手順等の工夫

- ・二重チェック体制の構築
- ・従来のやり方にこだわらない新たな手順の導入 等

3)注意喚起・教育

- ・教育方法・実施時期・教育内容等の見直し
- ・事故防止のルールの見直しと見直したルールの周知徹底
- ・人為的ミス防止のための定期的な教育の実施 等

4)委託先の管理

- ・定期的なモニタリングの実施等チェック体制の確立、及び監査実施（委託先の教育内容の確認等）の徹底

(3) 内部不正行為による事故

①内部不正行為による事故の状況及び事例

内部不正行為による事故の報告件数は平成 29 年度において 15 件となり、前年度（7 件）の 2 倍強に達した（〔データ編〕 2. (3)参照）。

平成 29 年度に報告された内部不正行為による主な事例は、図表 7 の通りで、不正行為者としては従業者、退職者、委託先などが挙げられる。

一般的に雇用契約終了時においては、不正行為発生リスクが高いといわれている。特に退職者の在職時、個人情報の取扱い権限が当該者に集中していた場合は注意が必要である。また、個人情報が放置され、退職者が簡単にアクセスできるような状態になっていないか、普段から注意すべきである。

図表 7 平成 29 年度に報告された内部不正行為による事故の主な事例

No	不正行為者	主な事故事例と発生原因
1	従業者	・人事情報を他部署の従業者が無断で持ち出し、外部に FAX 送信した。 ・営業担当者が顧客になりすまし、代金の払い戻しを受け取った。
2	退職者	・元社員が顧客データを持ち出し、転職先での営業活動に利用した。 ・元社員が顧客名簿を持ち出し、他の事業者に販売した。
3	委託先	・委託先の従業者が自宅で作業をするため、個人データを持ち出した。 ・委託先の従業者が委託元の社員名簿を持ち出し、社員に迷惑メールを送信した。

②内部不正行為による事故の防止策例

内部不正行為による事故のうち、退職者によるデータの不正な持ち出しの防止策の例としては、以下が挙げられる。なお、これらの防止策等の安全管理措置は、本来事業者が個人情報の取扱いにおいて直面するリスクに応じて、合理的と判断する対策を講じることが求められる。

- ・データの管理状況の見直し
- ・個人情報を抽出できる端末の制限

- ・外部からの社内システムへの接続制限
- ・退職者との秘密保持契約の締結
- ・退職者の ID の迅速な削除 等

(4) その他日常業務の中で注意すべき事故

①口頭での漏えいによる事故

1)口頭での漏えいによる事故の状況及び事例

口頭での漏えいによる事故の報告件数は、平成 26 年度以降 3 年連続で増加した（[データ編] 2. (2)参照）。

平成 29 年度に報告された、「口頭での漏えい」による事故の事例を挙げると、以下の通りである。

- ・マンション管理人が居住者に迫られて、他の居住者の情報を教えた。
- ・電話での本人確認が不十分だったため、本人と誤認して別人（家族）に個人情報を教えた。
- ・誤って別人のログイン ID 等の情報を伝えた。
- ・なりすましで電話をかけてきた相手に、従業者の氏名、連絡先等の情報を伝えた。

等

2)口頭での漏えいによる事故の防止策例

対面や電話の場合、即時の対応を迫られる等があるため、その場のやり取りの状況によっては、対応ルールを定めてもその通りに対応することが難しいケースはある。しかしながら、口頭での漏えいによる事故を防止するためには、対応ルール・手順の確認・見直しと、従業者への注意喚起・教育が必要である。

②盗難・紛失による事故

平成 29 年度に報告された「盗難」及び「紛失」の事故報告件数は、事故報告件数全体の 20.5%を占め、依然として多い。媒体別報告件数の割合をみると、携帯電話・スマホの割合が増加する一方、ノート PC・モバイル機器の割合は減少した（[データ編] 3. 参照）。

盗難・紛失による事故を減少させるためには、盗難・紛失事故の発生しやすい状況を回避し、各媒体の取扱いに細心の注意を払うことを意識した従業者教育の実施等が必要である。

以上

[データ編]

1. 事故報告書を提出した付与事業者数と事故報告件数

「プライバシーマーク付与に関する規約 (PMK500)」第 5 章第 11 条に基づき、付与事業者から当協会等に報告された事故の状況は、以下の通り。

年 度	報告事業者数 (事業者)	事故報告件数 (件)	有効付与事業者数 (事業者)	報告事業者数が 有効付与事業者数に 占める割合 (%)
平成 25 年度	736	1,627	13,591	5.4
平成 26 年度	768	1,646	14,044	5.5
平成 27 年度	796	1,947	14,755	5.4
平成 28 年度	843	2,044	15,297	5.5
平成 29 年度	911	2,399	15,788	5.8

(注)

1. 配送委託先が起因となり不可抗力と判断した事故は含まない。
2. 同一の事業者から複数回事故報告書を提出された場合、「報告事業者数」1社としてカウントした。
3. 有効付与事業者数とは、各年度末が有効期間内であるプライバシーマークの付与を受けている事業者の数。

2. 付与事業者から報告された原因別事故報告件数と割合

付与事業者からの事故報告件数について、(1)の通り原因別に集計を行った。このうち「その他漏えい」及び「その他」と分類した事故報告件数については、それぞれ内訳を集計し、(2)及び(3)で示した。

(1)原因別事故報告件数

原因	漏えい							盗難・紛失			その他	合計	
	誤送付					ウイルス感染	その他漏えい	盗難		紛失			
	宛名間違い等	配達ミス	封入ミス	FAX	メール			車上荒し	置き引き等				
平成25年度	報告件数	270	2	243	126	274	2	194	4	28	404	80	1,627
	割合 (%)	16.6	0.1	14.9	7.7	16.8	0.1	11.9	0.3	1.7	24.8	4.9	100.0
平成26年度	報告件数	282	1	275	126	305	1	114	8	40	416	80	1,648
	割合 (%)	17.1	0.1	16.7	7.7	18.5	0.1	6.9	0.5	2.4	25.2	4.9	100.0
平成27年度	報告件数	311	5	334	157	409	6	135	13	29	435	121	1,955
	割合 (%)	15.9	0.3	17.1	8.0	20.9	0.3	6.9	0.7	1.5	22.3	6.2	100.0
平成28年度	報告件数	303	0	274	136	424	4	281	9	37	409	167	2,044
	割合 (%)	14.8	0.0	13.4	6.7	20.7	0.2	13.8	0.4	1.8	20.0	8.2	100.0
平成29年度	報告件数	300	0	329	125	636	6	357	10	25	458	153	2,399
	割合 (%)	12.5	0.0	13.7	5.2	26.5	0.3	14.9	0.4	1.0	19.1	6.4	100.0

(注)

1. 配送委託先が起因となり不可抗力と判断した事故は含まない。
2. 事故報告について複数の原因を設定する場合があったため、平成 26 年度と平成 27 年度においては、事故報告件数と原因別事故報告件数の合計は一致しない。
3. 「誤送付」のうち「宛名間違い等」は、誤送付の原因となる配送に係る事務処理上のミス（宛名書き間違い、誤登録・誤入力等）及び渡し間違いである。「配達ミス」は、配送を業とする付与事業者自らが配達した際の間違い等である。
4. 「その他漏えい」の内訳については、後述の(2)参照。
5. 「その他」の内訳については、後述の(3)参照。

(2)原因別事故報告件数における「その他漏えい」の内訳

内容		プログラム/ システム設 計・作業ミス	システムの バグ	不正アクセス ・不正ロギ ン	口頭での 漏えい	事務処理・ 作業ミス	関係者の ミスによる 漏えい	合計
平成25年度	報告件数	74	3	36	33	48	—	194
平成26年度	報告件数	44	4	27	17	22	—	114
平成27年度	報告件数	40	1	24	21	49	—	135
平成28年度	報告件数	89	8	57	27	64	36	281
平成29年度	報告件数	80	3	48	35	150	41	357

(注) 平成 27 年度までは関係者（顧客等も含む）のミスによる漏えいは、「(1)原因別事故報告件数」で「漏えい」と分類した各事故の中に含めて集計したが、平成 28 年度以降は全て「その他漏えい」に含めて集計した。

(3)原因別事故報告件数における「その他」の内訳

内容		不正 取得	目的外 利用	同意の ない提供	内部不 正行為	誤廃棄	消失・ 破壊	左記に分類 できない内容	評価 対象外	合計
平成25年度	報告件数	1	20	5	7	23	4	20	—	80
平成26年度	報告件数	3	11	9	12	28	5	12	—	80
平成27年度	報告件数	1	22	7	9	28	7	47	—	121
平成28年度	報告件数	3	23	6	7	27	6	66	29	167
平成29年度	報告件数	2	18	8	15	30	9	13	58	153

(注) 平成 27 年度までは、「評価対象外」とされているものは、「(1)原因別事故報告件数」で、「漏えい」や「盗難・紛失」と分類した各事故の中に含めて集計したが、平成 28 年度以降は全て「その他」に含めて集計した。

3. 盗難・紛失の媒体別内訳

「2. 付与事業者から報告された原因別事故報告件数と割合」において「盗難」及び「紛失」と分類した事故報告について、媒体別に集計した結果は、以下の通り。

媒体等		書類	携帯電話 スマホ	ノート PC、モバ イル機器	USB メモ リ等可搬 記録媒体	その他の 電子機器	その他の 媒体	バッグ類	合計
平成 25 年度	報告件数 (436)	234	125	23	15	1	47	0	445
	割合(%)	52.6	28.1	5.2	3.4	0.2	10.6	0.0	100.0
平成 26 年度	報告件数 (464)	229	153	36	19	2	31	4	474
	割合(%)	48.3	32.3	7.6	4.0	0.4	6.5	0.8	100.0
平成 27 年度	報告件数 (477)	239	166	48	14	0	43	0	510
	割合(%)	46.9	32.5	9.4	2.7	0	8.4	0	100.0
平成 28 年度	報告件数 (455)	239	151	45	10	0	45	0	490
	割合(%)	48.8	30.8	9.2	2.0	0	9.2	0	100.0
平成 29 年度	報告件数 (493)	246	167	32	15	0	47	0	507
	割合(%)	48.5	32.9	6.3	3.0	0	9.3	0	100.0

(注)

1. 配送委託先が起因となり不可抗力と判断した事故は含まない。
2. 報告件数のカッコ内の数値は、「盗難」または「紛失」と分類した事故の事故報告件数。
3. 「その他の媒体」：名刺（名刺入れ）、セキュリティカード、検体、社員証 等
4. 「バッグ類」：個人情報の盗難・紛失の事故であるが、収納されていた媒体が不明のもの。
5. 一つの事故で、複数の媒体が関係している場合は、関係している全ての媒体の事故としてカウント。このため、「合計」と「報告件数」のカッコ内の盗難・紛失の事故報告件数は一致しない。
6. 「割合」は各媒体の「報告件数」を「合計」の「報告件数」で割った値。

以上