個人情報管理の重要性

2025年11月6日

JIPDEC

一般財団法人日本情報経済社会推進協会
プライバシーマーク推進センター

目次

1.　個人情報の管理はなぜ必要？

■はじめに

はじめに

お客様に安心・信頼して取引を続けていただく

個人情報を活用して自社のサービスを拡充する

自社事業の継続・発展、社会的な信頼の獲得

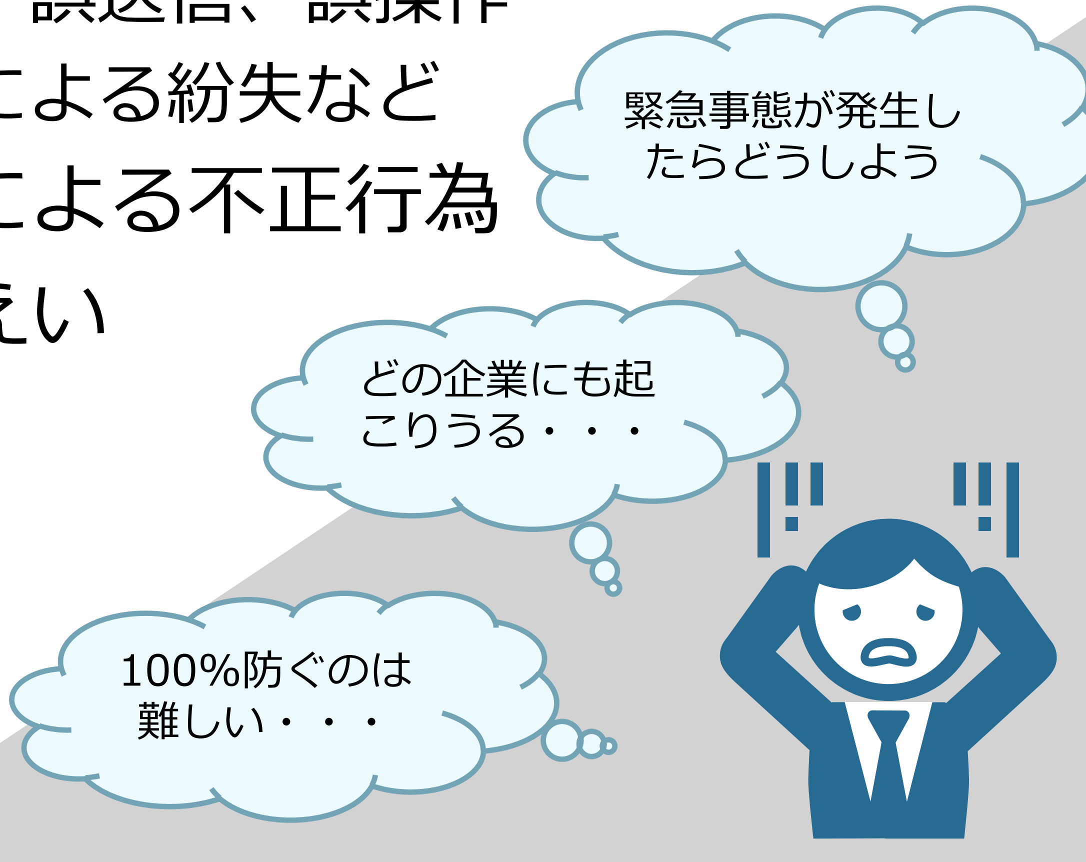
したがって・・・

個人情報の漏えい等の事故は大きな社会問題に！

頻発する個人情報の漏えい等の事故

- 巧妙化、高度化するサイバー攻撃
- ヒューマンエラーによる事故
  - データの誤入力、誤送信、誤操作
  - 置き忘れ、盗難による紛失など
- 内部（関係者）による不正行為
- 委託先からの漏えい

など



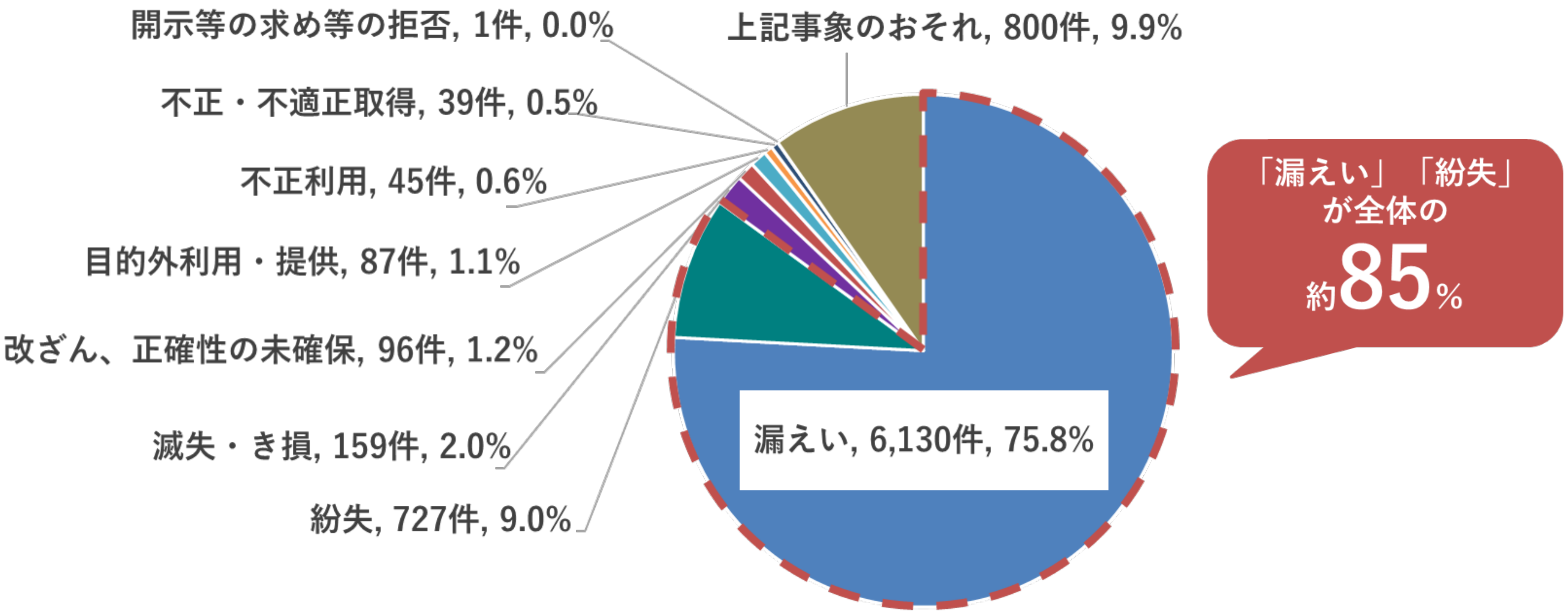
- 個人情報の取扱いに関する事故の傾向
  - JIPDEC公表の統計資料
    2024年度「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」より

2024年度の事故報告概要

■ 発生件数別の傾向

- □ 発生事象別では「漏えい」（6,130件：75.8%）が最も多く、次に「紛失」（727件：9.0%）の順。全体の約85%を占める。前年度と傾向は同じ。
- □ 事象分類別では「誤配達・誤交付」（3,172件：41.4%）が最も多く、続いて「誤送信」（2,250件：29.4%）、「紛失・滅失・き損」（866件：11.3%）の順。前年度と比較すると「誤配達・誤交付」「誤送信」「紛失・滅失・き損」は増加傾向。「不正アクセス」は減少。
- □ 原因別では担当者による「作業・操作ミス」（4,324件）が最も多く、前年度に引き続き増加。

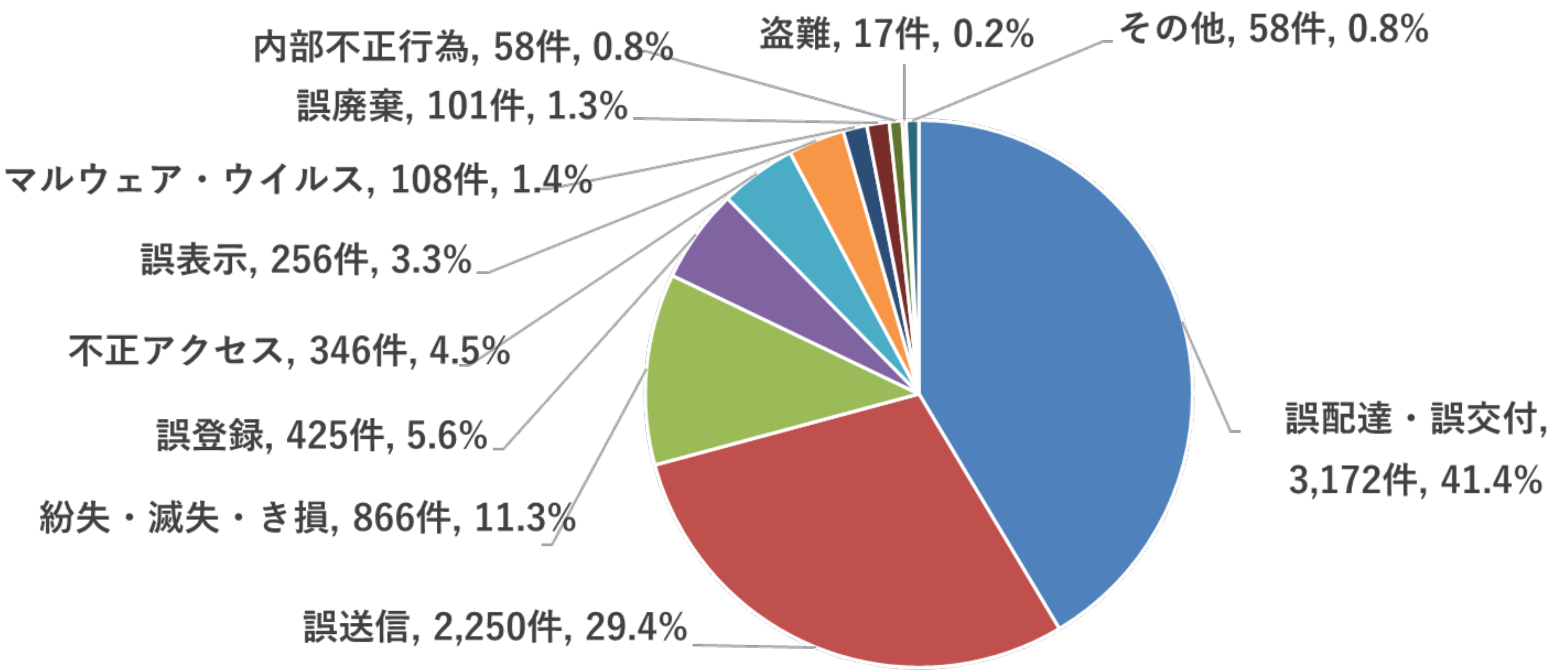
発生事象別の傾向



「漏えい」が一番多く、次いで「紛失」、そして「滅失・き損」の順。
全体の約85%を「漏えい」「紛失」が占める。

出典：（2024年度）「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」

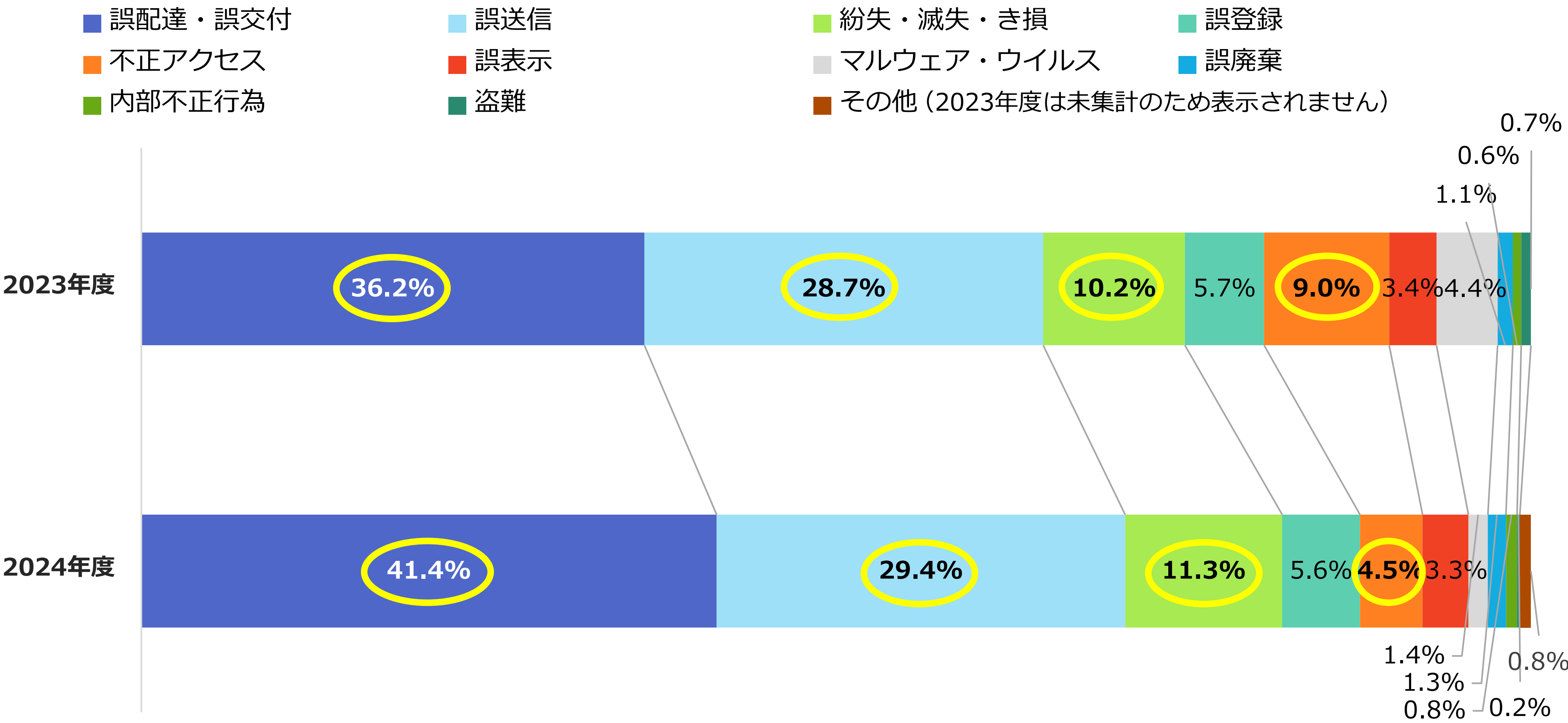
事象分類別の傾向



「誤配達・誤交付」が一番多く、次いで「誤送信」、そして「紛失・滅失・き損」の順。

出典：（2024年度）「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」

事象分類別の傾向（前年度比較）



前年度と比べると「誤配達・誤交付」（ 36.2 %→41.4%）「誤送信」（28.7%→29.4%）、「紛失・滅失・き損」（10.２%→11.3%）の割合は増加傾向。「不正アクセス」（9.0%→4.5%）の割合は減少。

誤送信の事例

誤送信の事例

- 顧客へ見積書のメール送信時、誤って他の顧客に送信した。
- 求職者Aへ送付するはずだった面接日程調整の内容を、誤って同姓の求職者Bへチャットで送信し、求職者Aの氏名と選考企業が漏えいした。
- イベント参加者へのメール送信時、本来BCCにアドレスを入力し送信するところを、誤って参加者全員のアドレスをCCへ入力してしまい、参加者全員が他の参加者のメールアドレスを閲覧できる状態になった。
- メールアドレスを入力する際、オートコンプリート機能で表示されたメールアドレスを選択し、確認しないまま送信した結果、本来送信すべきではない宛先に送信してしまった。

不正アクセス、マルウェア・ウイルスの事例

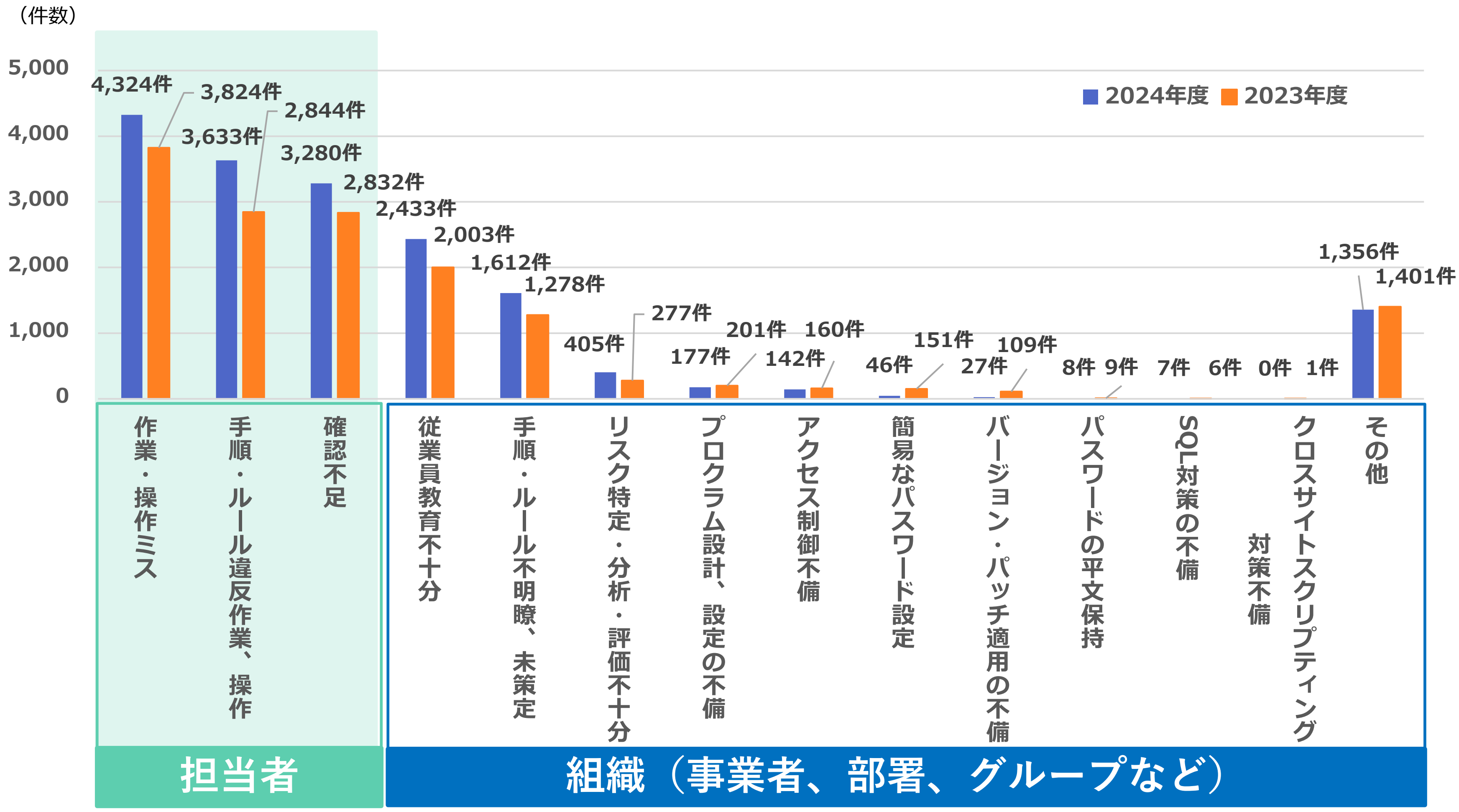
不正アクセスの事例

- WEBサイトの会員専用ページに対し、第三者が顧客を装い不正にアクセスし、個人情報の変更および不正な注文が行われた。
- 管理サーバに、悪意のある第三者による不正アクセスによってサーバに登録していた複数人の個人情報が不正取得、不正利用された。

マルウェア・ウイルスの事例

- ファイルサーバのランサムウェア感染により、個人情報が流出した。
- 従業員Aが、受け取ったメールに添付されていたファイルの「コンテンツの有効化（マクロの有効化）」を実行したところEmotetに感染し、社内・社外に従業員Aを偽装したウイルス添付のなりすましメールが拡散した。

原因別集計の傾向（前年度比較）



担当者が適切な作業を実施しなかったことによる事故等が増加傾向。

■個人情報の取扱いに関する事故の影響

個人情報の事故を起こしてしまうと・・・

- お客様は・・・
  - もうこの会社を利用するのはやめよう。
  - 信頼して預けたのに、悪用されたらどうしよう。
  - 私の情報も漏えいしたかもしれない。心配・・・。
- 取引先は・・・
  - 今後、継続的な取引は見直した方がいいだろうか？
  - 取引への対応が遅れて困る。
- 自社は・・・
  - 問合せが殺到、大変だ。
  - 原因は何？影響は？何をすれば？
  - これまで築いてきた信頼は・・・。
  - 苦情の対応に苦慮・・・。

個人情報の取扱いに関する事故の影響

社会的な信用の失墜

- 顧客や取引先の信用を失う
- 企業ブランドのイメージダウン

経済的な損失

- 再発防止策への投資
- 本人への補償
- 業務の停止（営業機会の損失）
- 信用回復のための投資

事業継続へのダメージ

- 株価の下落
- 取引の減少
- 経営状況の悪化

最悪の場合、
事業終了も・・・

個人情報の取扱いに関する事故の影響（事例）

事例１：顧客情報の入ったパソコンの紛失事故により取引先の信用を失墜
（所在地：石川県／業種：建設業／従業員規模：101～300名）

従業員が顧客情報の入ったパソコンを持ち出した時に紛失事故が発生した。顧客に対して紛失の報告をしたが信用を失うこととなった。原因は、会社として情報セキュリティに対する意識が高くなかったため、持ち出しに関する明確なルールや手続きを定めておらず、従業員がパソコンを自由に持ち出せる環境であったことである。その後、情報機器の暗号化などの対策を実施するとともに、パソコンの持ち出しルールを含めた情報セキュリティ規程を整備して従業員へ情報セキュリティ教育を行った。

出典：独立行政法人情報処理推進機構（IPA）「中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン第3.1版」

事例２：ランサムウェア感染　～高額化するランサムウェア被害～
（地域：近畿／業種：製造／従業員規模：20～999名）

利用するデータセンターのサーバー複数台がランサムウェアに感染していることが発覚。
脆弱性のあるVPN機器から侵入であることが判明。
ECサイトの被害懸念はなかったものの、大事をとって一旦停止。被害がないことを後日確認。被害を受けた社内システムの復旧には２か月を要した。また、カード情報の漏えいに時間を要したため、会社全体の業務の正常化には約７か月を要した。

出典：日本ネットワークセキュリティ協会（JNSA）　「インシデント損害額調査レポート 別紙　2025年版」

個人情報の取扱いに関する事故の影響（被害額）

■ サイバー攻撃の被害額

アンケート調査まとめ

JNSA

被害種別	平均被害金額
ランサムウェア感染被害	2,386万円
エモテット感染被害	1,030万円
ウェブサイトからの情報漏えい（クレジットカードおよび個人情報）	3,843万円

アンケート調査の回答が少ないこと、
人件費、逸失利益は含まれていないことを勘案するに、
実際の損失はもっと高額と考えられる

出典：日本ネットワークセキュリティ協会（JNSA）「サイバー攻撃を受けるとお金がかかる
～インシデント損害額調査レポートから考えるサイバー攻撃の被害額～」

サイバー攻撃を受けた場合の被害額は被害の規模や状況によって異なります。不審なメールへの対応ルール、万が一感染してしまった際の対応手順を確認しておくことが重要です。

個人情報の取扱いに関する事故の影響(まとめ)

非常に大きな損失が発生	• 本人へのお詫びや補償以外にも、社会的説明責任を果たすには様々な対応が必要
影響の長期化	• 被害規模の拡大 • 漏えいした情報の回収が困難 • 一度失った信頼の回復が困難

一瞬の事故が大きな問題に。
では、どうしたら・・・？

- 個人情報を適切に取り扱うために
  - 個人情報取扱いルールの運用

ルールを定め、理解し守ること

事故を起こさない
（未然防止）

事故を起こさないための
体制・対策のルール化

従業者は

定められたルールを
理解し、守る

事故が発生した場合の影響を最小限に抑える

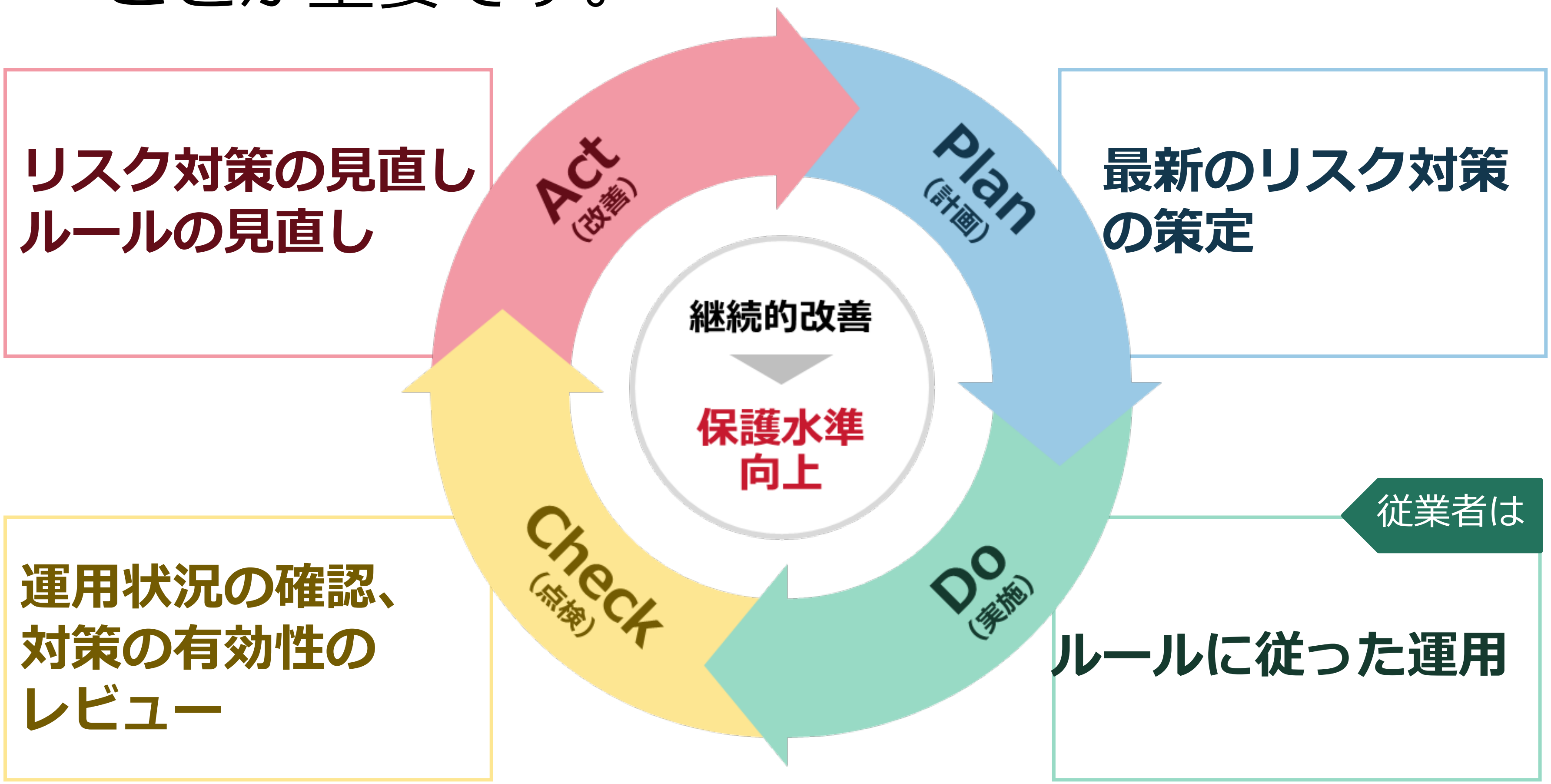
早期発見、緊急時対応の
ルール化や対策の実施

従業者は

事故発覚・発見時に
ルールに従って行動する

個人情報保護リスク対策の見直し

- 個人情報の取扱いのPDCAサイクル
  ルールは適宜見直し、必要に応じて改善することが重要です。



万が一事故を起こしてしまったら

- 重要なことは迅速な対応と再発防止の徹底

迅速な対応

- 緊急時対応のルールに従い迅速かつ適切な対応

→ 被害の拡大防止

再発防止の徹底

- 適正な改善策、再発防止策の策定と実施を徹底

→ 保護水準のさらなる向上

→ 信頼回復

2．当社の個人情報取扱いルールについて

個人情報保護方針

個人情報保護の体制

個人情報保護に関する規程

緊急事態への対応

3．まとめ

まとめ

（参考）プライバシーマーク制度における事故とは

- 「プライバシーマーク付与に関する規約」（PMK500）
  - “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（以下「事故等」という。）”

①漏えい	②紛失	③滅失・き損
④改ざん、正確性の未確保	⑤不正・不適正取得	⑥目的外利用・提供
⑦不正利用	⑧開示等の求め等の拒否	⑨上記①～⑧のおそれ

参考情報

- プライバシーマーク制度サイト(https://privacymark.jp/)
  - プライバシーマーク制度　運営要領
    https://privacymark.jp/system/about/procedure.html
  - 個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果
    https://privacymark.jp/guideline/wakaru/index.html
  - 全従業員向け社内教育用資料・社内教育用動画
    基本編：個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために
    https://privacymark.jp/guideline/wakaru/index.html
  - 事故等の報告
    https://privacymark.jp/p-application/incident/index.html