

## (平成 20 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」

財団法人日本情報処理開発協会  
プライバシーマーク推進センター  
平成 21 年 7 月 7 日

平成 20 年度中に当協会および各指定機関(平成 20 年度末現在 16 機関)に報告があったプライバシーマーク付与事業者等の個人情報の取扱いにおける事故等についての概要を報告する。また、付与事業者への注意喚起を目的として、当協会に直接報告された事例にみる傾向と問題点・注意点を取りまとめたので公表する。

### 1. プライバシーマーク付与事業者の事故について

平成 20 年度の 1 年間に、当協会および各指定機関で受け付けた、プライバシーマーク付与事業者の個人情報の取扱いにおける事故報告は 587 社：1,276 件で、平成 19 年度の 620 社：1,489 件に比較して、事業者数、事故件数共に減少している(\*)。当協会への報告分は 353 社：945 件であり、前年度の 465 社：1,250 件より減少しているが、指定機関への報告は、指定機関による審査件数の増加もあり前年度に比べて増加した(表 1)。

(\*) プライバシーマーク付与事業者からの事故報告は、同一事業者から複数件・複数回の場合もあるので、今回の公表から、重複分を除いた事業者数としている(平成 19 年度分も同様)。

表 1 付与事業者の事故報告件数(平成 19~20 年度)

認定機関	日本情報処理開発協会		指定機関			合計	
	事業者数	事故件数	機関数	事業者数	事故件数	事業者数	事故件数
20 年度	353 社	945 件	16	234 社	331 件	587 社	1,276 件
19 年度	465 社	1,250 件	15	155 社	239 件	620 社	1,489 件

表 2 年度別付与事業者数(平成 10~20 年度)(\*) (単位：社)

年度	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
事業者数	58	71	96	120	172	286	553	2,395	3,798	2,259	1,639
累計	58	129	225	345	517	803	1,356	3,751	7,549	9,808	11,447

(\*) 当該年度で付与契約した事業者数であり、その後、吸収合併等で付与契約を解除した事業者を除いた事業者数とは異なる。

## 2. 当協会に報告があった事故報告について

### 2. 1 事業者区分別の事故報告件数

平成 20 年度に当協会に報告があった事業者（プライバシーマーク付与事業者、審査中事業者、申請検討中事業者）からの個人情報の取扱いにおける事故等の報告は、378 社より 1,245 件で、付与事業者からの報告は 353 社：945 件、審査中事業者は 17 社：59 件、申請検討中事業者は 8 社：241 件で、報告事業者数はすべての事業者区分で、前年度より減少した。

なお、報告された 1,245 件のうち、委託先において、363 件（29.2%）が発生している状況であり、前年度の 704 件（38.5%）から大幅に減少しており、これは委託先等での管理が確実に実施されてきたこと、および委託元からの委託先の管理も適正に行われてきた結果と思われる（表 3）。

表 3 事業者区分別事故報告件数（平成 19～20 年度）

年度	事業者区分	事業者数（社）	事故件数（件）	委託先での事故件数（件）
20 年度	付与事業者	353	945	317
	審査中	17	59	4
	申請検討中	8	241	42
	合計	378	1,245	363（29.2%）
19 年度	付与事業者	465	1,250	306
	審査中	53	339	250
	申請検討中	12	240	148
	合計	530	1,829	704（38.5%）

### 2. 2 事故の原因

事故等の報告があった 1,245 件のうち、漏えいが 770 件（全体の 61.8%）、紛失が 307 件（24.7%）で、合わせて全体の 86.5%を占めており、漏えいの中では、書簡等郵送物、FAX およびメールの誤送信による「誤配達」が 562 件（全体の 45.1%）と最も多い。

また、車上荒らしおよび置き引き等の「盗難」は 61 件（同 4.9%）、ファイル交換ソフト（Winny、Share 等）のウィルス感染による漏えいは 9 件（同 0.7%）である。

事故の原因について平成 19 年度と比較すると、メールの誤送信（5.6%→8.9%）、盗難（3.9%→4.9%）および「紛失」（23.5%→24.7%）が増加している。

漏えい・紛失以外である「その他」168 件（全体の 13.5%）は、申請検討中事業者の報告のうち、原因が分類し難い 130 件を含むため件数が多くなっているが、それを除いた内訳は、個人情報の目的外利用・提供、内部不正行為、データの破壊・消失等に関係するものである（表 4）。

表 4 事業者区別・事故原因別件数（平成 19～20 年度）

（単位：件数）

事業者区分	漏えい									紛失	その他	合計
	誤配達			誤送付 封入ミス	盗 難		ウイルス 感染	その他 漏えい	漏えい 計			
	書簡等	FAX	メール		車上 荒らし	置き引 き等						
20 年度												
認定	297	112	102	40	13	27	8	86	685	224	36	945
審査中	2	1	8	1	13	6	0	5	36	23	0	59
申請検討中	27	12	1	0	2	0	1	6	49	60	132	241
合計	326	125	111	41	28	33	9	97	770	307	168	1245
(割合 %)	26.2	10.0	8.9	3.3	2.2	2.7	0.7	7.8	61.8	24.7	13.5	100.0
19 年度												
認定	345	225	89	88	24	34	33	117	955	256	39	1250
審査中	187	13	10	6	2	5	4	11	238	94	7	339
申請検討中	105	13	3	0	1	4	2	23	151	80	9	240
合計	637	251	102	94	27	43	39	151	1344	430	55	1829
(割合 %)	34.8	13.7	5.6	5.1	1.5	2.4	2.1	8.3	73.5	23.5	3.0	100.0

### 3. 各指定機関に報告があった事故報告について

付与事業者から各指定機関への報告は 234 社：331 件であり、「紛失」が 124 件（全体の 37.5%）と最も多く、次いで「誤配達」が 100 件（同 30.2%）となっており、書類等を誤って本人以外に渡したり、プログラムミス発生等による「その他漏えい」も多い（同 13.9%）。

### 4. 事故に対する注意事項

事業者からの報告に基づいた注意事項については、各年度（17～19 年度）の「事故報告に見る傾向と注意点」公表時にあわせて紹介している（【参考資料】参照）。以下では、平成 20 年度事故報告に基づいた特徴的な事項について解説し、必要と考えられる対応策を取りまとめた。

#### 【紛失事故について】

- ・ 配送事業者が紛失する場合もあるが、従業員の不注意等により個人情報情報を紛失した報告も多く、この場合、特に従業員の意識が重要である。紛失の媒体としては、申込書等の紙が最も多く報告されているが、携帯電話の紛失も全体の約 1/4 を占めており、ノート PC や USB メモリー等の可搬記録媒体の紛失による事故も依然として発生している。
- ・ 携帯電話の紛失事故を防ぐためには、「紛失防止措置（落下防止等）」「セキュリティ措置（ロック等）」「個人情報保存（アドレス帳や受信記録等）」の観点から、社内ルールの見直しと、安全対策を過信しないための教育が必要である。
- ・ ノート PC や USB メモリー等の可搬記録媒体の紛失事故については、大量の個人情報の漏えいを想定した管理（持ち出しについてのルール化、媒体の暗号化、授受記録等）と、それに基づいたルール等を適正に守るよう、従業員に徹底することが重要である。

#### 【メールの誤送信について】

- ・ Bcc: で送信すべきところ、To: や Cc: で送信する等の操作ミスによるメールアドレスの漏えい、個人情報が含まれている文書の添付ミス、宛先の間違い等、メール配信に伴う事

故が報告されている。

- ・メールの誤送信を防ぐためには、送信前の再確認を確実にこなうことが必要であり、添付ファイルについては、パスワードや暗号化等のシステムの安全管理措置が重要である。しかし、システムの安全管理措置を講じたとしても、最終的にはヒューマンエラーを回避するための継続的な教育が基本である。

#### 【ファイル交換ソフトについて】

- ・「Winny」や「Share」等のファイル交換ソフトのウィルス感染による情報漏えいの問題は、企業における「ファイル交換ソフトの使用禁止」や「個人PCの持ち込み禁止」などが徹底された状況になってきたと考えられる。報告全体に占める割合は、前年度に比べ減少しているが、事故は依然として発生している状況が見受けられる。
- ・ファイル交換ソフトのウィルス感染による情報漏えいの問題については、漏えい（流出）する情報量が多いこと、また、一度インターネット上に漏えいした情報は、回収することが不可能であるばかりか、別の形で更にインターネット上に漏えいし、被害が拡大される問題も含むことがある。
- ・事業者においては、当該事故発生の未然防止のために様々な対応策を講じていると推測するが、その対応策に従業員が遵守していることの継続的な確認と、ファイル交換ソフトを経由して情報が漏えいすることの危機認識を、従業員全員が共通認識とすることが重要なポイントと考える。

#### 【内部不正行為について】

- ・個人情報へのアクセス権の有無にかかわらず、従業員の不正行為による個人情報の漏えい等が発生し、一部、本人等への二次被害も発生している。また、雇用関係のトラブルを背景に、会社や代表者を困らせるための「内部不正行為」の報告や、業務で取扱う個人情報を従業員が安易に私的利用をしているとの報告もある。
- ・内部不正行為への対策として、
  - ①業務内容や責任範囲に即したアクセス権の見直しを行い、アクセス範囲および権限者を最小限にすること
  - ②権限を持つ者の不正行為の抑制のために、入退室記録、システムへのアクセスログ等の取得と定期的な記録の確認等を行なうこと
  - ③内部での報告体制を明確にしておくこと等とあわせ、社会人としてのモラルや、仕事や役割に対する責任感、ルール違反を行った際に予想される結果等について、コミュニケーションや継続的な教育の中で自覚させ、個人情報保護の意識を向上させることが考えられる。

#### 【参考資料】

1. 財団法人日本情報処理開発協会：  
[\(平成19年度\)「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」\(平成20年6月\)](#)  
[\(平成18年度\)「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」\(平成19年6月\)](#)  
[\(平成17年度\)「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」\(平成18年7月\)](#)
2. 経済産業省：  
[個人情報の安全管理措置徹底に関する会員企業への周知について\(依頼\)\(平成19年7月\)](#)

### 【個人情報の取扱いにおける事故報告について】

プライバシーマーク付事業者の、個人情報の取扱いにおける事故等の報告については、「[プライバシーマーク制度設置及び運営要領](#)」の改訂（平成 20 年 8 月 8 日施行）により、付事業者からの事故報告を義務化し（第 19 条 2 項）、付事業者並びに申請中および申請検討中事業者からの事故報告について、「[プライバシーマーク制度における欠格性の判断基準](#)」に基づき運用していることの明確化を図り運用しています。

**プライバシーマーク付事業者の事故報告の義務化については、以下のような目的から行っています。**

＜プライバシーマーク制度としては＞

- ・ 付事業者の個人情報保護レベルの維持・向上
- ・ 付事業者の状況を把握する。把握した事故状況を分析し事業者への注意喚起を行う。
- ・ プライバシーマーク制度に対する信頼性の維持・向上

＜付事業者としては＞

- ・ 社内のPMSの見直し・体制強化
- ・ 社内の個人情報保護レベルの維持・向上
- ・ 事故等が発生した場合の事後対応に対する第三者からの信頼性確保

※ 事業者にペナルティを課することが目的ではなく、再発防止策の徹底により、プライバシーマーク付事業者にふさわしい個人情報保護体制を強化していただくことが主目的です。

\*\*\*\*\*

- 個人情報の取扱いにおいて、事故等が発生した場合には「個人情報の取扱いに関する事故等の報告書」を提出して下さい。
- 事故報告の詳細については、「[個人情報の取扱いにおける事故等の報告について](#)」を確認して下さい。

※指定機関から付与認定を受けている事業者および指定機関に申請中か申請を検討している事業者は、当該指定機関に確認の上報告して下さい。