

(2018 年度)「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」

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
2019 年 9 月 18 日

本資料は、2018 年度中にプライバシーマーク制度運営要領(JIP-PMK500「プライバシーマーク付与に関する規約」第 11 条)に基づき、プライバシーマーク付与事業者の皆さまより当協会および審査機関にご報告いただいた個人情報の取扱いにおける事故について、取りまとめて集計した結果です。

皆さまのご協力に感謝するとともに、前年度までの報告資料と合わせ、個人情報の取扱いにおける事故の発生防止・再発防止等にご活用いただければ幸いです。

[概要]

2018 年度の報告件数

- ①2018 年度は、912 の付与事業者より 2,323 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ほぼ横並びでした(2017 年度:報告事業者数 911 事業者、事故報告件数 2,399 件)。
- ②2018 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 5.6%であり、これは前年度と比較し若干減少となっています(2017 年度 5.8%)

報告内容の概要

- ①事故の原因を件数が多い順に見ると、「メール誤送信」(586 件:25.2%)が最も多く、次いで「紛失」(478 件:20.6%)、「宛名間違い等による誤送付」(346 件:14.9%)となりました。前年度は 3 番目に入っていた「その他漏えい」が減少(2017 年度 363 件:15.2%⇒2018 年度 330 件:14.2%)しましたが、これは、「その他漏えい」に含まれる『プログラム/システム設計・作業ミス』による事故が大幅に減少(2017 年度 80 件⇒2018 年度 50 件)したことが要因となっています。
- ②「その他漏えい」において、2016 年度から 2017 年度にかけて件数がほぼ 2 倍に増加した『関係者事務処理・作業ミス等』は、2018 年度はさらに増加し 205 件発生しています。
- ③事故の原因の「その他」のうち、2016 年度から 2017 年度にかけて件数がほぼ 2 倍に増加し、2017 年度に 15 件発生していた『内部不正行為』が 2018 年度は 1 件と激減した一方で、『目的外利用』が倍以上(2017 年度 18 件⇒2018 年度 41 件)の増加となりました。
- ④盗難・紛失の媒体を件数が多い順から見ると、「書類」(274 件:51.5%)、「携帯電話・スマホ」(128 件:24.0%)、「ノート PC、モバイル機器」(76 件:14.3%)となっています。「携帯電話・スマホ」に関しては 2017 年度よりも減少していますが、「書類」「ノート PC、モバイル機器」は増加しています。特に「ノート PC、モバイル機器」は、件数・割合ともに 2 倍以上の増加となりました。

[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 および審査機関（18 機関）
事故	JISQ15001 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]

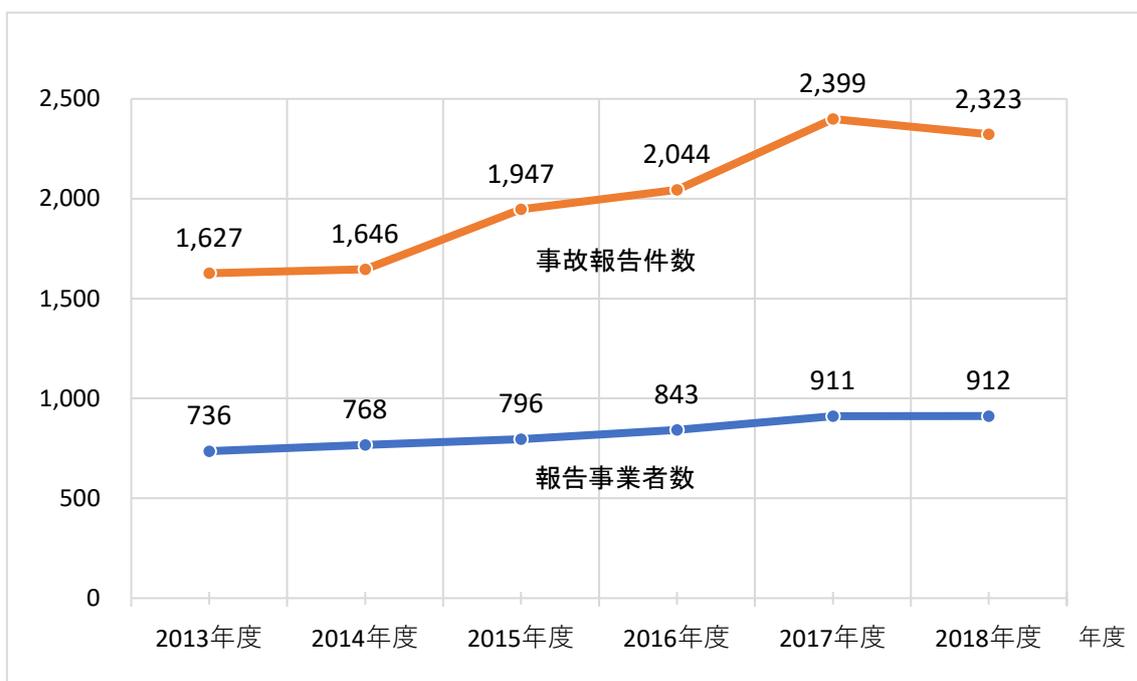
1. 全般的な状況

(1) 事故報告の状況

2018 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 912 事業者、事故報告件数が 2,323 件となり、前年度とほぼ横並びでした。

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、5.6%となり、前年度(2017 年度 5.8%)より減少しましたが、ここ 6 年間のデータを見ると、ほぼ 5.5%前後で推移しています。

図表 1：事故報告の状況

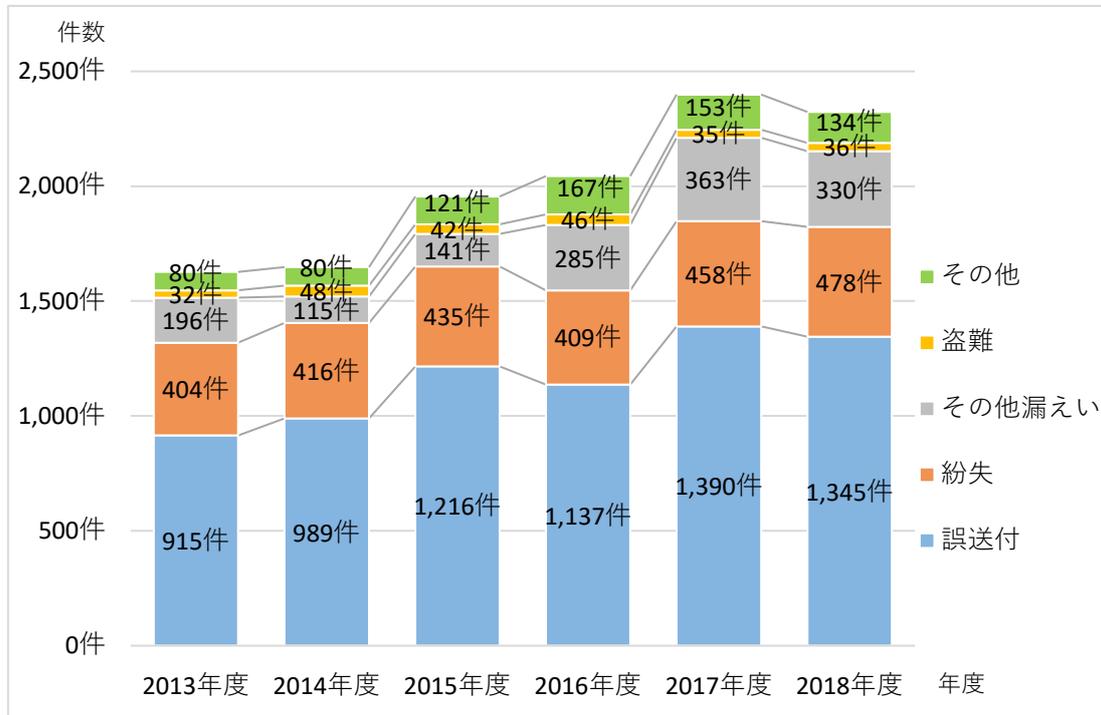


(注) 配達委託先が起因となり不可抗力と判断した事故の報告件数や報告事業者数は含まれない。また、同一の事業者から複数回事故報告書を提出された場合、「報告事業者数」1社としてカウントした。

(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、発生原因別にみると、「誤送付」が 1,345 件(57.9%)と最も多く、次に「紛失」478 件(20.6%)、「その他漏えい」330 件(14.2%)の順となりました。6 年間の件数推移をみると「誤送付」や「その他漏えい」の増加が目立っています。

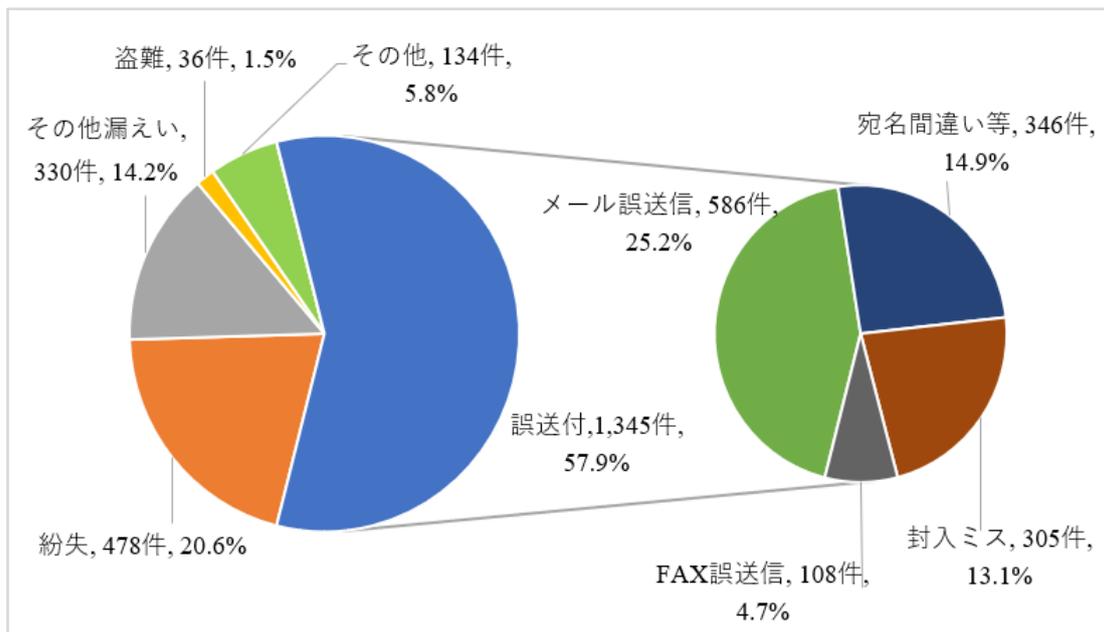
図表 2：原因別にみた事故報告件数の状況



図表 2 の「誤送付」の内訳は、書類等送付時の「宛名間違い等」「封入ミス」「配達ミス」に「メール誤送信」「FAX 誤送信」を加えたものです。「メール誤送信」は 586 件(25.2%)と事故報告全体の中でも最も報告件数が多く、誤送付の中で次に多かったのは「宛名間違い等」による誤送付 346 件(14.9%)でした。

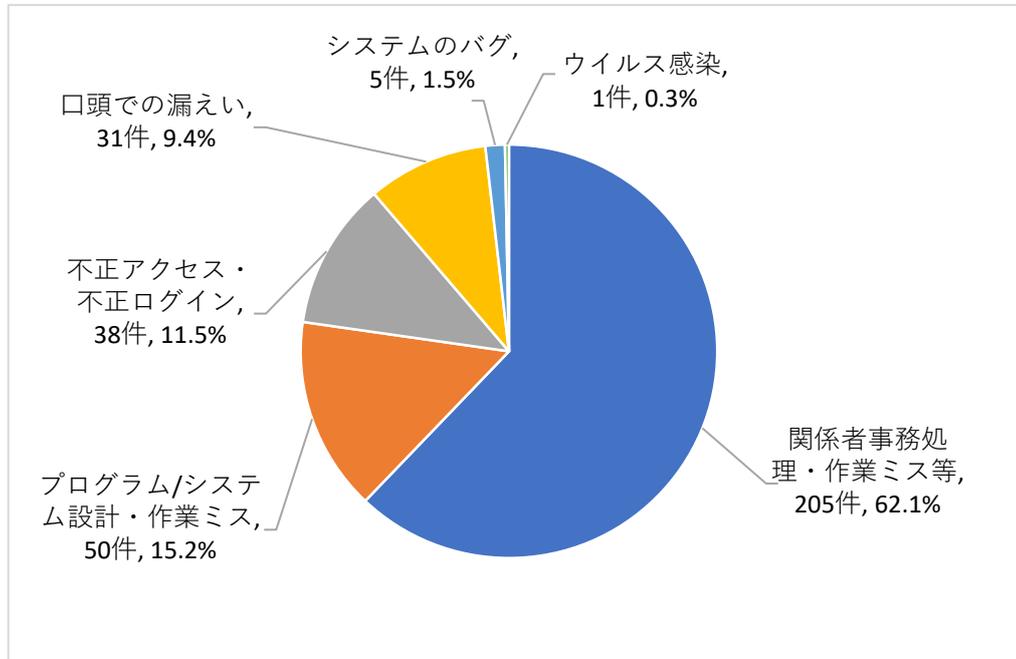
なお、2006 年度以降、件数、割合ともに「紛失」が「メール誤送信」を上回っていましたが、2016 年度に逆転して以来、3 年間連続で「メール誤送信」が原因別では第 1 位となっています。

図表 3：2018 年度原因別事故報告件数における「誤送付」の内訳

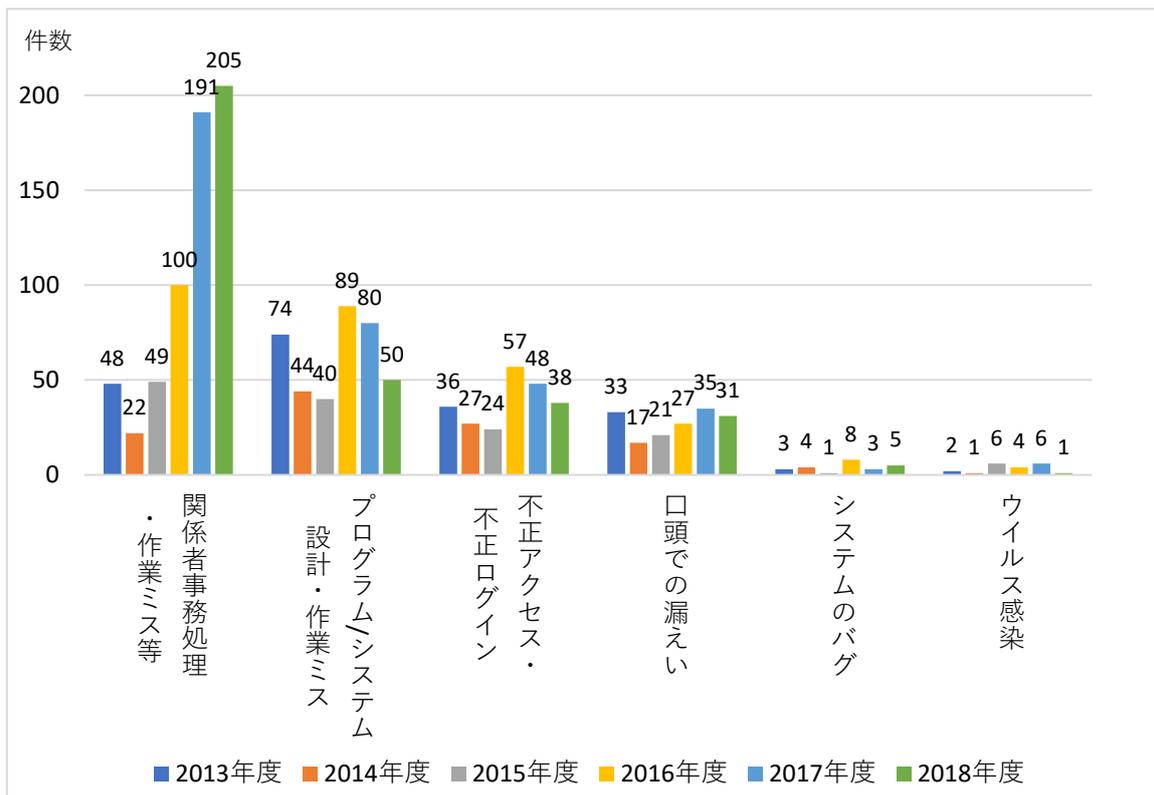


図表2の「その他漏えい」の内訳は、『ウイルス感染』『プログラム/システム設計・作業ミス』『システムのバグ』『不正アクセス・不正ログイン』『口頭での漏えい』『関係者事務処理・作業ミス等』となります。この中で、2017年度から目立った変化がみられたのは、『プログラム/システム設計・作業ミス』の減少でした。また、ここ数年、関係者(委託元や本人など、付与事業者の従業員以外)の事務処理・作業ミス等により発生した事故の報告件数が増加傾向にあるのも特徴的です。

図表4：2018年度原因別事故報告件数「その他漏えい」の内訳

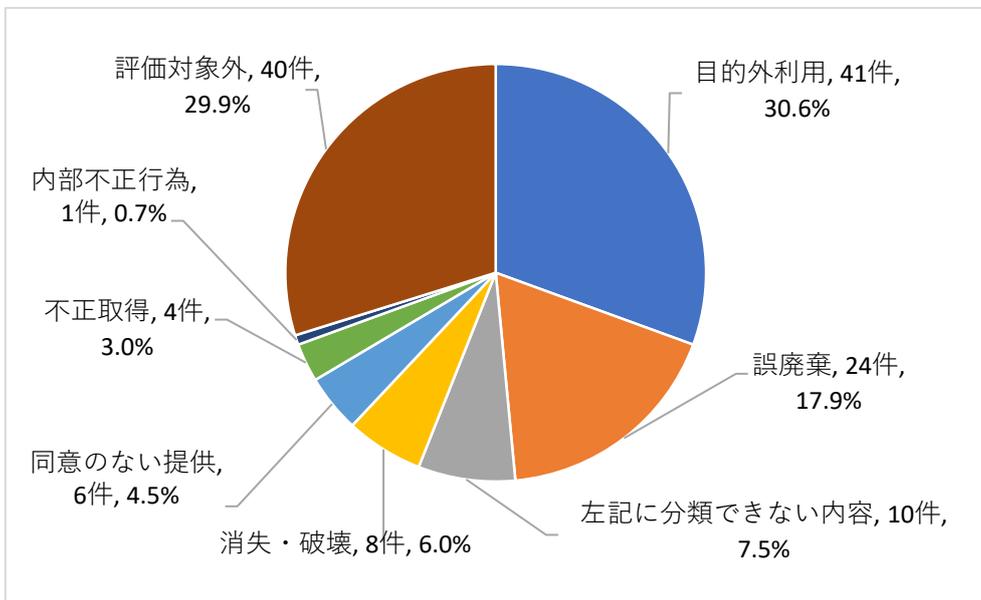


図表5：原因別事故報告件数「その他漏えい」の内訳推移



図表2の「その他」の内訳は、『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(本人が自身の個人情報を紛失した場合や、事故対象に個人情報が含まれていなかった場合等)』となります。2017年度から2018年度にかけて、『内部不正行為』が減少(2017年度15件⇒2018年度1件)した一方で『目的外利用』が倍増(2017年度18件⇒2018年度41件)しています。

図表6：2018年度原因別事故報告件数「その他」の内訳

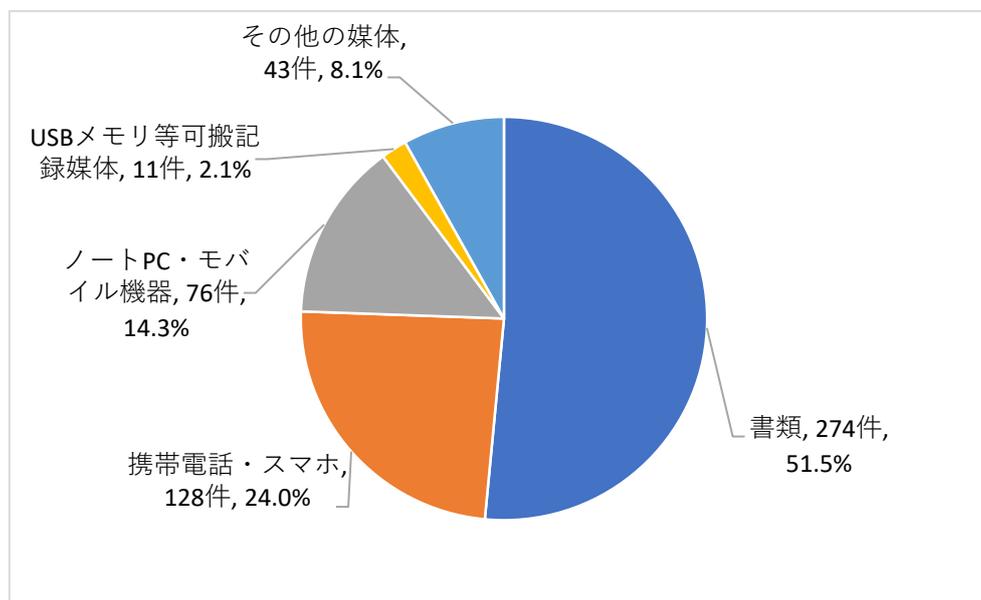


(3) 紛失・盗難の媒体別内訳

当協会に報告のあった紛失・盗難事故を媒体別にみると、「書類」が274件(51.5%)と例年通り約半分を占めており、業務の「電子化」が進む中、今も紙媒体の事故が多く報告されています。他方で、前年度と比べて「携帯電話・スマホ」の件数・割合は減少(2017年度167件(32.9%)⇒2018年度128件(24.0%))しているが「ノートPC、モバイル機器」が倍増(2017年度32件(6.3%)⇒2018年度76件(14.3%))しているところには、業務における電子機器の活用状況の変化が見られるようです。

紛失・盗難事故が発生した場合の二次被害の防止の観点から、電子機器導入時・利用時には十分な安全管理措置が求められます。

図表7：2018年度原因別事故報告件数「紛失・盗難」の媒体別内訳



2. 2018 年度における事故の傾向と対策

2018 年度の事故報告件数の原因のうち上位 3 つを占めたのは、「メール誤送信」「紛失」「宛名間違い等による誤送付」でした。3 年連続 1 位の「メール誤送信」については、前年度公表の(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」掲載の注意事項をご確認いただくこととして、ここでは「紛失」「宛名間違い等による誤送付」防止のために付与事業者の皆さんからご提出いただいた事故報告事例から見える、それらの事故発生の特性や防止対策をお伝えしたいと思います。

(1) 紛失・盗難

2016 年度まで、事故報告件数全体に占める割合が最も大きいのは「紛失」でした。2017 年度にメール誤送信事故にトップを譲ってからも、連続して 2 番目に件数が多い事故となっています。事故対象となった個人情報が発見・回収されない場合には、漏えいや悪用等の二次被害のリスクを含むという点で共通点のある「盗難」も含めてまとめてみました。

① 紛失・盗難事故のパターン

紛失・盗難事故の事例としては、主に以下の図表に示したようなものがあります。なお、一つの原因で複数の事故が発生する場合や、複数の原因で一つの事故が発生する場合などがあります。

今回、紛失・盗難の媒体別内訳を見ると、「ノート PC、モバイル機器」が件数・割合ともに前年度の 2 倍以上となっており、外出時にそれらを携帯する業務スタイルが定着しつつあることが窺えますが、十分に発生防止・二次被害防止対策がとられているか見直す必要があることを示す数値でもあります。

図表 8：紛失・盗難事故の主な事例・発生原因例

No	事故のパターン	主な事故事例	発生原因の例
1	事務所内の紛失	<ul style="list-style-type: none"> ・部署間移送中に書類が所在不明となった。 ・キャビネットに保管したはずの書類が所在不明となった。 ・施錠した引出しに入れていたはずの USB メモリが所在不明となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・受領記録・移送記録をつけず放置・失念した。 ・机の下のゴミ箱に落下した。 ・廃棄書類に紛れ込んだ。 ・クリーンデスクとは言い難い職場環境であった。 ・決められた保管場所に保管せず、仮置きし放置・失念した。
2	外出時の紛失	<ul style="list-style-type: none"> ・網棚にサブバッグを置いたまま電車を降りてしまった。 ・ポケットからスマートフォンが滑落したのに気づかずにタクシーから降りてしまった。 ・書類ケースを車の屋根に置いたまま発車してしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・荷物を手元から離し、置き忘れた。 ・滑り落ちやすい場所に保管して移動していた。 ・注意力が低下していた。 (多忙であった。急いでいた。荷物が多かった。疲れていた。眠かった。飲酒していた。他に気を取られることがあった。)
3	盗難	<ul style="list-style-type: none"> ・電車で移動中、足元に置いた鞆の置引きにあった。 ・飲食店で、椅子に鞆を置いたままトイレに立ち、戻ったら鞆がなくなっていた。 ・駐車場の車の座席の足元に置いた鞆が車上荒しで持ち去られた。 ・自転車の前かごに置いた袋が買物の数分間の間になくなっていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・持ち物から意識が離れる状況にあった。(居眠り、飲酒) ・持ち物から目が届かないところに離れた。

② 紛失・盗難事故防止のための原則

紛失・盗難事故防止のための原則について、ご提出いただいた事故報告書の再発防止策を参考に、パターン別にまとめてみました。これらの原則は当たり前のことのようにありながら、実現・実行がむずかしい場合もあります。しかし、事故は原則が守られていない時に発生しています。原則は、業務環境や想定される状況に合わせて、具体的にルール化し周知・徹底することです。

図表 9：紛失・盗難事故防止のための原則

No	事故のパターン	事故防止のための原則
1	事務所内の紛失	<ul style="list-style-type: none"> ・移送時の確認(必要に応じて記録)を徹底する。 ・クリーンオフィスを維持する。 ・保管ルールの遵守を徹底する。
2	外出時の紛失	<ul style="list-style-type: none"> ・外出先では持ち物から目(手)を離さない。 ・持ち物の格納場所を決め、出したら必ず元に戻す。
3	盗難	<ul style="list-style-type: none"> ・外出先では持ち物から目(手)を離さない ・盗難リスクのある場所に持ち物を放置しない。

(2) 宛名間違い等による誤送付

日々の業務の中で、当たり前のように行われている書類送付ですが、宛名間違い等による誤送付は、例年、報告件数が多い事故となっています。システム活用により宛名データ管理が容易になっている一方で、システム利用上の事故も多いため、データ処理手順や確認手順が適切か、また手順(ルール)通りに処理が行われているかの見直しも適宜行うことが求められます。

① 宛名間違いに至るミス発生のタイミング

宛名間違いに至るミス発生には、いくつかのタイミングがあり、それぞれのタイミングにおいてリスクを認識し適切な対応をすることで事故防止につなげることができます。

図表 10：宛名間違いに至るミス発生のタイミングとその内容

No	ミス発生のタイミング	ミスの内容例
1	個人情報取得時	<ul style="list-style-type: none"> ・電話応対時の聞き取りミス ・電話応対時の書き取りミス
2	個人情報転記・登録時	<ul style="list-style-type: none"> ・入力内容のミス(文字・数字等の入力ミス) ・入力先のミス(別人の登録画面への入力)
3	登録データ利用時	<ul style="list-style-type: none"> ・手作業等における転記ミス (文字・数字等の誤転記、別人データの誤転記等) ・データ検索時のミス(別人データの検索) ・宛名リスト作成ミス(氏名と住所のズレ) ・操作ミスによる誤入力・誤削除
4	発送作業時	<ul style="list-style-type: none"> ・宛名確認におけるミス ・宛名ラベルの貼付ミス

② 宛名間違いに至るミス防止の原則

宛名間違いに至るミス防止の原則は、間違えないための工夫をすることと適切にチェックを行うことです。

図表 11：宛名間違いに至るミス発生防止策例

No	ミス発生のタイミング	ミス発生防止策例
1	個人情報取得時	<ul style="list-style-type: none"> ・聞き取り時に復唱する。 ・欧文通話表や和文通話表などを活用し、正しく聞き取る。 (TOKYO の T、朝日のア 等)

2	個人情報転記・登録時	<ul style="list-style-type: none"> ・コピー＆ペーストを活用する。 ・複数画面を開いての作業は行わない。 ・指差し・声出し確認を行いながら入力する。 ・入力後のチェックを確実に行う。
3	登録データ利用時	<ul style="list-style-type: none"> ・検索時には「適切かつ十分な条件」を用いる。 ・加工する際には、ズレなどが生じないように留意する。 ・作業には原本ではなくコピーしたデータを用いる。
4	発送作業時	<ul style="list-style-type: none"> ・内容物と宛先との一致を確認しながら作業を行う。

③ 「チェック」の原則

事故報告書に記載される事故発生原因として多いのが、「ルールでは上司がダブルチェックすることになっているが、不在だったためにそのまま送った」「再鑑者もミスを見逃してしまった」「チェックした部分以外にミスがあった」などというものです。

ミス防止には「チェック」が不可欠であることを認識し、状況に応じた工夫をすることが大事です。

図表 12 : チェックの原則

No	チェックの原則	工夫例
1	ダブルチェックを確実に行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・別人がチェックする。 ・別人のチェックが不可能なケースのために、止むを得ない場合のセルフチェックルール(手順)を決めておく。
2	チェック項目を明確化しておく。	<ul style="list-style-type: none"> ・チェック手順を決めておく。 ・チェックリストを作成する。
3	チェックを形骸化させない。	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生の影響についてリスト化しておく。
4	慣れに流されない工夫をする。	<ul style="list-style-type: none"> ・チェックの方法を変えてのダブルチェック ・指差し、声出し ・チェック記録 ・作業を分解し、各段階でチェック

3. 最後に

2018年度は、「目的外利用」による事故の増加が目立ちました。全体から見た件数は、41件と少ないですが、前年度は18件であったので倍以上となっています。「目的外利用」の中には、うっかりミスにより、本来の目的以外で個人情報を利用する結果になってしまったというケースも含まれるものの、従業員の個人情報の取扱いに関する認識不足・認識間違いによる事故もみられます。

事故を発生させないためには、個別のルール・手順の策定やシステム改修、セキュリティ措置などが重要であるのはもちろんですが、それ以前の問題として、従業員それぞれが「個人情報保護意識」を持ち、それに合った行動がとれるということが重要です。

個人情報保護教育を行う際には、「個人情報保護の重要性」が、知識としてのみではなく感覚として身に付くよう工夫をこらし、繰り返し、お伝えいただければと思います。その際、プライバシーマーク制度のサイトに掲載の社内教育用参考資料「個人情報管理の重要性」も是非ご活用ください。

<参考>

プライバシーマーク制度 WEB サイト>制度案内>参考情報>お役立ちツール、社内教育用参考資料

[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 (%)
2013 年度	736	1,627	13,591	5.4
2014 年度	768	1,646	14,044	5.5
2015 年度	796	1,947	14,755	5.4
2016 年度	843	2,044	15,297	5.5
2017 年度	911	2,399	15,788	5.8
2018 年度	912	2,323	16,275	5.6

(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」および「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)および(3)で示した。

(1) 原因別事故報告件数

原 因	漏えい						紛失・盗難			そ の 他	合 計	
	誤送付					そ の 他 漏 え い	紛 失	盗 難				
	宛 名 間 違 い 等	封 入 ミ ス	配 達 ミ ス	メ ー ル	F A X			車 上 荒 し	置 き 引 き 等			
2013 年度	報告件数	270	243	2	274	126	196	404	4	28	80	1,627
	割合 (%)	16.6	14.9	0.1	16.8	7.7	12.0	24.8	0.3	1.7	4.9	100.0
2014 年度	報告件数	282	275	1	305	126	115	416	8	40	80	1,648
	割合 (%)	17.1	16.7	0.1	18.5	7.7	7.0	25.2	0.5	2.4	4.9	100.0
2015 年度	報告件数	311	334	5	409	157	141	435	13	29	121	1,955
	割合 (%)	15.9	17.1	0.3	20.9	8.0	7.2	22.3	0.7	1.5	6.2	100.0
2016 年度	報告件数	303	274	0	424	136	285	409	9	37	167	2,044
	割合 (%)	14.8	13.4	0.0	20.7	6.7	13.9	20.0	0.4	1.8	8.2	100.0
2017 年度	報告件数	300	329	0	636	125	363	458	10	25	153	2,399
	割合 (%)	12.5	13.7	0.0	26.5	5.2	15.2	19.1	0.4	1.0	6.4	100.0
2018 年度	報告件数	346	305	0	586	108	330	478	5	31	134	2,323
	割合 (%)	14.9	13.1	0.0	25.2	4.7	14.2	20.6	0.2	1.3	5.8	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、2014年度と2015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）およ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。
6. 「割合」は各媒体の「報告件数」を「合計」で割った値。小数点以下第2位を四捨五入して出しているため、合計が100%にならないことがある。

（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		ウイルス感染	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・不正ログイン	口頭での漏えい	関係者事務処理・作業ミス等	合 計
2013年度	報告件数	2	74	3	36	33	48	196
2014年度	報告件数	1	44	4	27	17	22	115
2015年度	報告件数	6	40	1	24	21	49	141
2016年度	報告件数	4	89	8	57	27	100	285
2017年度	報告件数	6	80	3	48	35	191	363
2018年度	報告件数	1	50	5	38	31	205	330

（注）2015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、2016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
2013年度	報告件数	1	20	5	7	23	4	20	—	80
2014年度	報告件数	3	11	9	12	28	5	12	—	80
2015年度	報告件数	1	22	7	9	28	7	47	—	121
2016年度	報告件数	3	23	6	7	27	6	66	29	167
2017年度	報告件数	2	18	8	15	30	9	13	58	153
2018年度	報告件数	4	41	6	1	24	8	10	40	134

（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. 紛失・盗難の媒体別内訳

「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「紛失」および「盗難」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		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
2013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
2014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
2015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
2016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
2017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
2018年度	報告件数 (514)	274	128	76	11	0	43	0	532
	割合(%)	51.5	24.0	14.3	2.1	0	8.1	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、「紛失」または「盗難」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」：個人情報の紛失・盗難の事故であるが、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」のカッコ内の紛失・盗難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」で割った値。小数点以下第2位を四捨五入して出しているため、合計が100%にならないことがある。

以上