

## (平成 21 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 22 年 7 月 12 日

平成 21 年度中に当協会(JIPDEC)および指定機関(平成 21 年度末現在 17 機関)に報告があったプライバシーマーク付与事業者(以下、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。

- ① 624 事業者から 1,269 件の事故報告があり、前年度の 565 社 1,062 件よりそれぞれ微増している。対付与事業者数で見ると比率は前年度と同率(5.5%)である。
- ② 事故の原因は「宛名間違い(書簡)」、「紛失」、「メール誤送信」の比率が高い。盗難・紛失の媒体は、多数の個人情報の保存が可能な「携帯電話」、「ノートPC」、「USBメモリ等可搬記録媒体」の比率が高く、合わせて 45.0%になっている。
- ③ 事故報告をもとに事故に対する主な注意事項をまとめたので、昨年度までの[報告分](#)と合わせて、事故の再発防止に役立てて頂きたい。

### 1. 付与事業者数の推移(平成 10～21 年度の各年度末時点)

年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度	14 年度	15 年度
事業者数	58	129	219	321	485	762
年度	16 年度	17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度
事業者数	1,294	3,508	7,348	9,332	10,276	11,379

### 2. 事故報告(\*)のあった付与事業者数と事故報告件数(平成 20～21 年度)

	年度	20 年度	21 年度
JIPDEC	付与事業者数	339	340
	事故件数	742	852
指定機関	付与事業者数	226	284
	事故件数	320	417
合計	付与事業者数	565	624
	事故件数	1,062	1,269

(\*) : 配送物の中に個人情報が入っていても、配送委託先のミスが原因で事故(誤配送・紛失等)が発生した場合は、欠格性(欠格レベル)の評価において不可抗力によるものとし、「措置なし」の評価を行っている。当該理由により、措置なしと評価した報告件数は含めていない。

### 3. 付与事業者から報告のあった原因別事故報告件数(平成 21 年度)

報告先	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	封入ミス	FAX	メール			車上荒し	置き引き 等			
JIPDEC	215	22	74	142	3	128	14	17	204	33	852
指定機関	83	11	31	69	6	39	15	11	132	20	417
計 (割合)	298	33	105	211	9	167	29	28	336	53	1,269
	23.5%	2.6%	8.3%	16.6%	0.7%	13.1%	2.3%	2.2%	26.5%	4.2%	100.0%

### 4. 事故に対する主な注意事項

#### 【宛名間違い等による書簡の誤送付・メール誤送信・FAX 誤送信事故について】

- ・日常業務の中で、いつでも・どこでも・誰もが起こす可能性のある事故である。  
ちょっとした確認漏れや慣れ等による不注意が原因で、当初思いもよらない大きな事故に発展したり、初期対応のミスから本人との間に対応に関するクレームになる場合がある。
- ・社内規程遵守の重要性を認識しながらも、「大丈夫」との軽い気持ちで行動したことで事故に至ることがある。なぜ「大丈夫」との判断に至ったのかを分析し、「ヒヤリハット事例」の有無についても検証することが、事故の再発防止上重要である。

#### 【盗難・紛失事故について】

- ・書類そのものにセキュリティ措置を講じることは難しいが、携帯電話やノート PC については、万が一紛失した場合に、個人情報不正利用される等のリスクを想定したセキュリティ措置を講じておくことが重要である。携帯電話については、従来から実施されている「紛失防止措置(落下防止等)」や「セキュリティ措置(ロック等)」のほか、遠隔からのデータ削除サービスも有効に使うことが考えられる。また、ノート PC では暗号化措置等が不可欠である。
- ・USB メモリ等可搬記録媒体は、書類に比べて盗難・紛失時の影響が大きい(大量の個人情報の漏えい)ので特に注意が必要である。
- ・盗難・紛失事故は、従業員の不注意(電車内等での居眠りによる置き忘れ、置き引き等)が原因との報告が多くあり、安全対策を過信しないための教育を繰り返すことが重要である。

#### (参考) 盗難・紛失の媒体別内訳(平成 21 年度)

		書類	携帯 電話	ノートPC	USBメモリ 等可搬 記録媒体	カバン	その他の 電子機器	その他	合計
全体	盗難(57)	23	7	12	3	5	2	11	63
	紛失(336)	170	111	41	22	0	1	28	373
	計 (割合)	193 44.3%	118 27.1%	53 12.2%	25 5.7%	5 1.1%	3 0.7%	39 8.9%	436 100.0%

(\*1) 盗難・紛失のカッコ内は報告件数。

(\*2) 盗難や紛失は、一つの事故で、複数媒体が関係することもあるので、合計と事故報告件数は合わない。

#### 【参考資料】

##### 1) 財団法人日本情報処理開発協会

平成 17 年度～平成 20 年度の「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」については、[こちら](#)を参照してください。

##### 2) 経済産業省

[個人情報の適正な保護に関する取組実践事例](#)報告書(平成 22 年 3 月)