



個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために  
【紛失・盗難を防ごう】

2020年1月15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



## 本資料について

- 本資料は、JIPDECプライバシーマーク推進センターが、事業者の皆様が従業員に対して行う個人情報保護教育において利用していただくことを目的に作成した参考資料です。
- JIPDECプライバシーマーク推進センターに提出された個人情報の取扱いに関する事故報告書から、事故の種別ごとに事故の原因や再発防止策を整理したものです。
- 個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために、事業者の個人情報取扱い業務の実態に合わせ、具体的な運用ルール等を追記するなど適宜変更してご利用いただき、ルール等の周知徹底に努めていただければ幸いです。

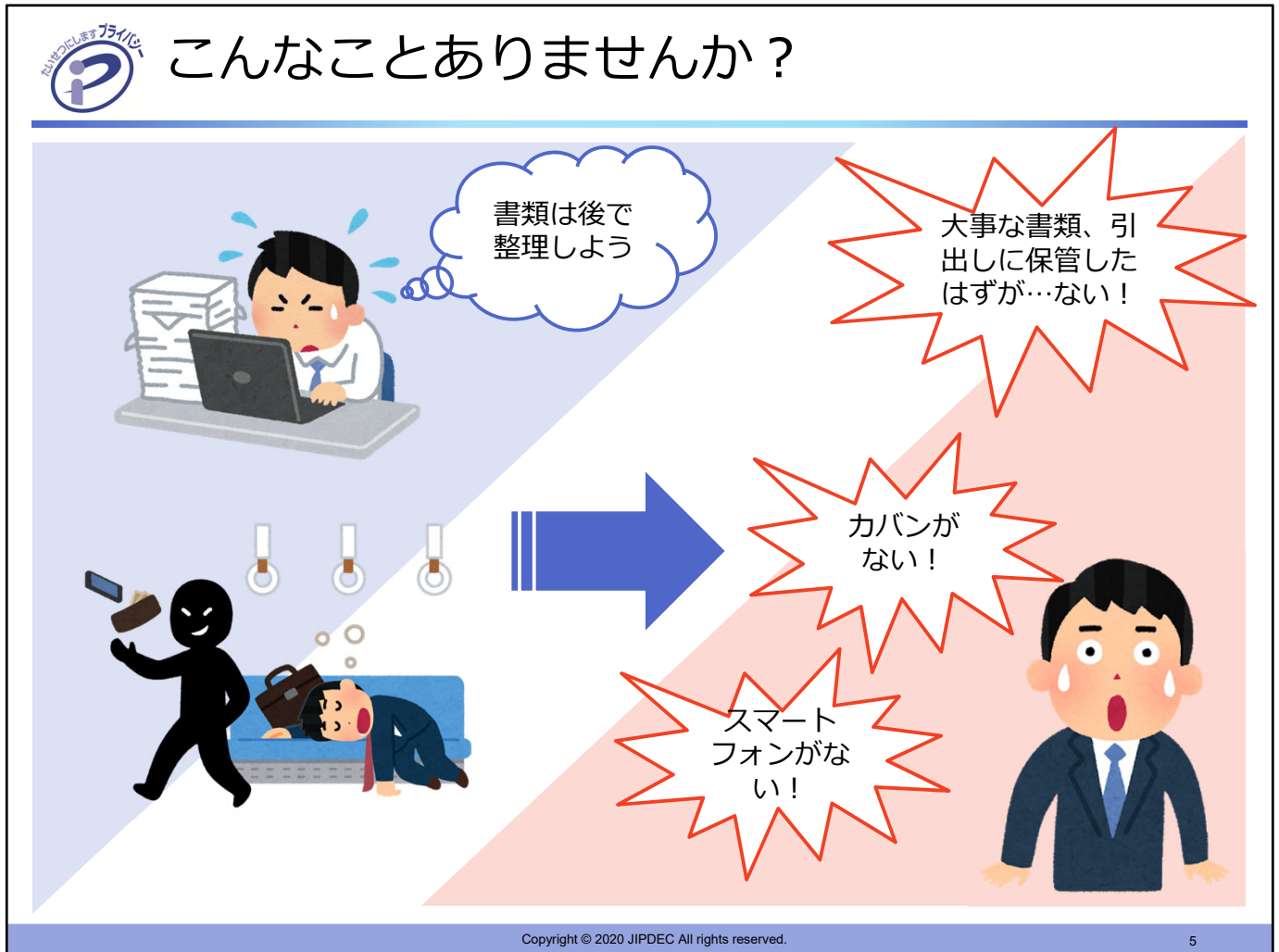


## 目次

---

- はじめに
- 紛失・盗難を防ごう
  - 事故パターンのご紹介
  - 事故の発生状況と原因
- まとめ
  - 自社のルールを確認しましょう
  - 緊急事態への対応を確認しましょう
- 参考情報
  - 防止策例のご紹介
  - 参考資料

# はじめに



複数の商談を抱え、猛作業中の△田さん。  
大事な書類も整理できないまま山積みです。

商談が終わった帰り道、居酒屋で一杯。電車で気持ちよく居眠りをしてしまいました。

気づいたときには・・・。

「カバンがない！スマートフォン、財布がない！・・・あ！大事な書類が！！！！」  
酔いも一気にさめてしまいました。

さらに、会社の机に保管したつもりの大事な書類も見当たりません。

この問題はどうして起こってしまったのでしょうか。



## どこが問題だったのでしょようか？

A社のルールは？



書類の整理整頓、  
クリアデスク

立ち寄りをしない。  
宴席に重要な情報を持ち込まない。

荷物から目・意識を離さない



自社で定められたルールを守らなかったことが原因

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

6

△田さんが勤めるA社では、個人情報や機密情報を取り扱う際の社内ルールが決められています。

- ・クリアデスク、書類の整理整頓
- ・重要情報を持ち運ぶ際は立ち寄りをしないこと
- ・宴席に重要な情報を持ち込まないこと
- ・重要情報が入ったカバンやスマートフォンを手元から離さないこと

自社で定めたルールを守らないことによって、紛失・盗難という事故が起こってしまったのです。



## 紛失・盗難による事故の影響は・・・

### ■ 紛失された相手は・・・

- 書類を再作成しなくてはいけない。手続きが滞る。
- 個人情報が知られて、悪用されたらどうしよう。

### ■ 取引先は・・・

- 会社を信用して取引したのに。
- 機密情報が漏えいしたらどうしよう。

### ■ 自社は・・・

- 紛失した相手への謝罪
- 回収、捜索に係る労力・負担
- 社会的信用の回復への労力
- 問合せ対応への労力
- 情報漏えいに対する損害賠償等

無くなったものが見つからなかったらどうしよう・・・。



信用の失墜

経済的損失

事業継続への  
ダメージ

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

7

### ● 紛失・盗難事故の関係者（自社も含む）への影響は。

(例)

- 紛失した相手へのお詫び
- 機密文書の漏えいリスクへの対応（損害賠償等）
- 紛失物の捜索の手間、回収に係る労力・負担
- 問い合わせ窓口の設置

ちょっとした気の緩みやルール違反が大きな問題になり、思いのほか大きな影響を及ぼすことがあります。



## 個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために

プライバシーマーク付与事業者の事故報告の中でも、「紛失・盗難」の報告件数が上位にあります。

- 媒体別では、例年書類の紛失が一番多く、紙による情報管理もまだまだ現役。書類1枚でも大事な情報です。
- ノートPCやモバイル機器の紛失・盗難は、件数、割合ともに増加傾向にあります。
  - ▶ 外出時にそれらの情報機器を携帯するケースが多いことがうかがえます。



事故の原因を知り、防止策を考えることで、リスクに備えることが必要です。

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

8

● プライバシーマーク付与事業者による個人情報の取扱いに関する事故の原因で毎年上位にあるのが紛失・盗難です。

例年書類の紛失が一番多く、紙での情報管理もまだまだ現役です。書類1枚でも大事な情報です。  
ノートPCやモバイル機器の紛失・盗難は、件数、割合ともに増加傾向にあります。記録媒体が小型かつ大容量になり、たくさんの情報を保存して手軽に持ち運べるが故に、紛失等が発生した場合に、個人情報の漏えいなどの事故が起こる可能性も高くなります。

誰にでも起こりうる事故として、事故の原因を知り、紛失や盗難の事故に対する意識を高めましょう。

★参考（JIPDEC公表資料）

プライバシーマーク制度> 制度案内> 参考情報

「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」

<https://privacymark.jp/system/reference/index.html>



## 紛失・盗難を防ごう

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

9

●ここから、今回のテーマ「紛失・盗難を防ごう」について、以下の観点から事故の原因と防止策について考えていきます。

- 事務所内での紛失
- 外出先での紛失
- 盗難

## 事故パターンのご紹介

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

10

- まず、紛失・盗難にはどのような事故があるかを確認します。



## 事故パターンの例

### 事務所内での紛失

- 管理の不手際（保管ミス、処理中の管理ミス、誤廃棄）



### 外出先・移動時

#### の紛失

- 置き忘れ
- 落下（服やカバンのポケット、車の座席・荷台等）
- 強風などの外的要因



### 盗難

- 移動時（置引き、ひったくり）
- 車上荒らし
- 事務所荒らし



Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

11

- どのような事故があるかを確認します。

#### 【事務所内での紛失の例】

管理の不手際によるもの

- あるはずの書類が所定の保管場所がない→保管ミス
- 複数部署への回覧中に紛失→処理中の管理ミス
- 保存すべき書類を誤って処分してしまう→誤廃棄
- 外部から送付された書類が届いたか不明、ルール通りに保管したはずなのに所在不明

#### 【外出先・移動時の紛失の例】

- 置き忘れ→カバン（ほとんどの場合、書類、ノートPC、スマートフォン、USBメモリ等々が入っている）
- さまざまな状況下で携帯電話、スマートフォンが落下、車の荷台からの落下
- 強風などによる外的要因
- 原因不明

#### 【盗難による漏えい・紛失の例】

- 移動時の盗難（置引き、ひったくり）
- 車上荒らし
- 事務所荒らし

## 事故の発生状況と原因

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

12

- 事故が発生する状況と原因について確認します。



## 事務所内での紛失の場合

### 管理の不手際によるもの

- 処理手順通りに作業をせず、「とりあえず」手近なところに置いた書類が無くなった。
- 担当者不在中に席に置かれた書類が、担当者に渡らず所在不明になった。
- 誤仕分けや混入により、適切な場所に保管されておらず所在不明になった。
- 必要書類を不要と勘違いして処分した。
- 封筒に残っていた書類を、封筒と一緒にシュレッダーにかけてしまった。

手順無視

意識の欠如

うっかりミス



個人情報を慎重に取り扱うべき、との意識の欠如。

- 事故が発生する状況と原因として多いのは、次のものがあります。

#### 【事務所内での紛失の場合】

##### 管理の不手際によるもの

- 手順通りに作業をしない
- 保管ミスや処理中の管理ミスにより所在不明になる  
誰かが持っている、どこかにあるはず
- うっかりミス誤廃棄により紛失

⇒個人情報を慎重に取り扱うべき、との意識が欠如している



## 外出先・移動時の紛失の場合

### 置き忘れ

- 外出先のトイレで、手を洗う際に携帯電話を置き忘れた。
- 電車で移動中、網棚に書類カバンを置いたのを忘れ、そのまま降りた。

### 落下

- 上着のポケットにUSBメモリを入れていて、脱ぎ着をした際に落下した。
- ポケットからスマートフォンが滑り落ちたことに気が付かず、タクシーを降りてしまった。

### 外的要因

- 箱に入れて書類を運搬中、強風でフタが開き、書類も飛ばされてしまった。



うっかりミス。紛失したまま見つからないケースも。

- 事故が発生する状況と原因として多いのは、次のものがあります。

#### 【外出先・移動時の紛失の場合】

- 外出先や乗り物での置き忘れや落下
- 強風で飛ばされて見つからないケース



## 盗難による漏えい・紛失の場合

### 外出先・移動時

- 電車で、網棚にカバンを置いたまま居眠りをし、起きたら無かった。
- 飲食店で、カバンを席に置いたままトイレに行き、戻ったら無かった。
- 飲食店で、隣の座席や足元にカバンを置き、気づいたら無なかった。

### 車上荒らし

- 車の座席にカバンを置いたまま、車から離れ、戻ったら無かった。
- かごや荷台にカバンを置いたまま、自転車から離れ、戻ったら無かった。

### 事務所荒らし

- 事務所が空き巣被害に遭い、顧客リストも保管していた金庫ごと盗まれた。
- 夜間に事務所が荒らされ、机上のPCが盗まれた。



個人情報の盗難・悪用されるリスクも。

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

15

- 事故が発生する状況と原因として多いのは、次のものがあります。

### 【盗難による漏えい・紛失の場合】

- 外出先、移動時の盗難  
置き引きやひったくり
- 車上荒らし  
車や自転車に荷物を置いたまま離れてしまう
- 事務所荒らし  
PCなどの換金性の高いものと併せて個人情報も盗まれる



## 個人情報保護委員会「ヒヤリハット事例集」

### ■ 「個人情報保護法 ヒヤリハット事例集」より

□ [https://www.ppc.go.jp/files/pdf/pd\\_hiyari01.pdf](https://www.ppc.go.jp/files/pdf/pd_hiyari01.pdf)

#### 事例1

- 顧客Aを訪問するため、社内の所定の手続を行った上で、顧客Aの個人データが記録されたUSBメモリを持ち出した。用件が終わり帰社しようとしたところ、顧客Bを訪問することを思い付き、一旦帰社することなくそのまま顧客Bを訪問した。顧客Bを辞去する際、顧客Aの個人データが記録されたUSBメモリが入った封筒を置き忘れそうになった。



#### 事例2

- 顧客リストをシステムで管理しているが、資料作りのためUSBメモリに保存された顧客データをコピーし、作業を行っていた。当日の作業を終えたので、USBメモリを所定の保管場所に戻そうとしたが、保管場所の鍵を保管している担当者が席を外しており、翌日も続けて作業を行うこととしていたため、自分の机の上に置いて帰宅しそうになった。

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

16

#### ●個人情報保護委員会

- 個人情報保護法 ヒヤリハット事例集

[https://www.ppc.go.jp/files/pdf/pd\\_hiyari01.pdf](https://www.ppc.go.jp/files/pdf/pd_hiyari01.pdf)

- 個人情報保護法 個人情報ヒヤリハットコーナー

<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/hiyarihatto/>



気をつけましょう、こんな時こんなこと



## 気をつけましょう、こんな時こんなこと

### 外出する時

- 先を急いで走っている時
- 手荷物が多い時
- 飲酒・飲食をする時
- 夜間などに人通りの少ない道をひとりで歩く時
- 出張等、行き慣れていない場所に出かける時
- 強風などの外的要因

### 事務所等での作業時

- 気が急いている時
- 疲れている、眠い時
- 同時に複数の作業を行う時
- 担当者が明確に決まっていない業務を行う・担当者が不在の時
- 普段と異なる手順で作業する時
- 乱雑な作業場所



持ち物から意識が離れていませんか？

個人情報を取り扱っているという意識が低くなっていませんか？

- 気をつけるべき場面を確認します。



## 事故を発生させないためにはどうしたらよいですか？

### ■ 皆さんで考えましょう



Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

19

- ディスカッション等で対応策を考えます。

題材例：  
自社の事故事例やヒヤリハット事例など



## 個人情報を取り扱うその前に、もう一度

その取扱いは  
ルール通りですか？

その持ち出しは  
本当に必要ですか？



持ち出しているものは

- 必要最小限の情報ですか？
- 会社から承認を受けた情報や  
媒体ですか？

こっそり、勝手に  
持ち出していませんか？

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

20

- 個人情報を取り扱うその前に  
ルールに従って運用しているか、なぜそのルールがあるのかを、もう一度確認しまし  
ょう。

まとめ：個人情報の取扱いに関する事故  
を起こさないために

- 自社における規程やルールなどを追記してご利用ください。



## ルールを定め、理解し守ることが大切です

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

従業員は

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

従業員は

事故発覚・発見時に  
ルールに従って行動する

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

22

●事業者は、個人情報の取扱いに関するルールを定め運用することで、事故というリスクに備えます。

事故を起こさないために、また万が一発生した場合の影響を最小限に抑えるためにまずは、

- ・事故を起こさないための体制、仕組みを作る
- ・起きた場合の影響を最小限に抑えるためのルールを作成、対策を実施する

⇒そして「従業員全員」が、そのルールがなぜあるのかを理解して、ルールを守り、運用していくことが第一です。

★従業員自身の気づきを促し、ルールの改善へつなげることも教育の大事な目的です。



## 自社のルールを確認しましょう

---

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

23

使用例：

自社の個人情報保護に関する規程やルールなどを記載します。

個人情報の持ち出しルールや手順、セキュリティ対策 など



## 緊急事態への対応を確認しましょう

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

24

使用例：

自社における緊急事態への対応フローなどを記載します。

- ・ 事故が発生・発覚した場合の対応手順、連絡先（連絡網）は？



## 参考情報

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

25

●ここでご紹介する事故防止策は、さまざまな業種・業態・規模の事業者の皆さまから提出された事故報告書を整理してまとめたものです。

それら『全てを採用』することが、必ずしも最良とは言えません。

あくまでも一例ですので、『自社の業務・業態・規模に合ったもの』を、自社の個人情報取扱い状況に合わせて、参考にさせていただければと思います。

★プライバシーマーク付与事業者の皆さまへ  
付与事業者専用サイトのコンテンツもご参照ください。

付与事業者専用サイトは、プライバシーマーク付与事業者が閲覧できるサイトです。

「個人情報の取扱いに関する事故を発生させないために」

<https://member.privacymark.jp/>

【第6回】VI. 外出先・移動時の紛失を防ごう

【第7回】VII. 事務所内での書類紛失を防ごう

【第8回】VIII. 盗難による漏えい・紛失を防ごう



## 防止策例のご紹介：紛失の防止（1）

### ■ 作業環境の整備

- 保管場所⇒整理整頓、保管対象を明確にする。
- 作業場所⇒クリアデスク、作業内容ごとに場所を分ける。
- 廃棄場所⇒保管書類が混在しない場所を選ぶ。

### ■ 管理手順の整備

- 管理の強化（書類保管時に、管理簿と現物の照合を徹底する。）
- 授受確認の徹底（内外の授受記録についてルール化し、所在がわかるようにする。）
- 業務フロー内での書類チェック手順を明確にする。

### ■ 誤廃棄の防止

- 廃棄処分時は、管理者等のチェックを受ける。
- 一定期間保管した後に、廃棄処理を行う。



ルールが形骸化しないように、常に意識し、確認する。

● 防止策例は、あくまでも一例です。自社にあった方法を検討していただく際の参考としてください。



## 防止策例のご紹介：紛失の防止（2）

### ■ 置忘れ・落下への対応

- 携帯電話はネックストラップやホルダー等を利用し、常に身体から離さない。
- カバンは肩から斜めかけ等にし、網棚等には載せない。
- カバンや上着のファスナーやボタンの付いた場所へしまうようにする。
- 持ち物の格納場所を決め、出したら必ず元に戻す。
- 車の乗り降りの際は、周囲の確認を行う。（座席、屋根、荷台など）
- USBメモリに大きなタグ、鈴などをつけて落としにくくする。

持ち歩かないのが  
一番だけど・・・



身体から離さない、目を離さない、意識を離さない。

● 防止策例は、あくまでも一例です。自社にあった方法を検討していただく際の参考としてください。



## 防止策例のご紹介：盗難の防止

### ■ 移動時の盗難防止

- 個人情報を持ち歩くときは寄り道をしない。
- 宴席にノートPC等を持ち込まない。
- カバンから「目」「手」を離さない。

### ■ 車上荒らしへの対応

- 車を離れる際に、カバン等を置いていかない。置いていく場合は、車外から見えないようにする。
- 短時間であっても、自転車のかご等に放置しない。



### ■ 事務所荒らしへの対応

- 最終退出時のチェックを徹底する。
  - 保管庫・机等の施錠、置き忘れ等の確認、不要情報の廃棄
- 保管庫の状態を確認する。

個人情報を取り扱っている、持ち歩いていることを再認識。

● 防止策例は、あくまでも一例です。自社にあった方法を検討していただく際の参考としてください。



## 防止策例のご紹介：万が一のために

- 万が一、紛失・盗難の事故が起きた場合に、事故の被害を最小限におさえるための対策も必要です。
- 対策例
  - 端末への適切なパスワード設定（指紋認証、生体認証などの利用）
  - ハードディスク、USBメモリの暗号化
  - セキュリティ機能付きUSBメモリの利用
  - PC等の端末を遠隔リセットできる機能の導入
  - 利用者アカウントの停止（社内ネットワーク、クラウドサービス等から遮断）

第三者が容易に使用できないようにする。  
物理的に使用できないようにする。



● 防止策例は、あくまでも一例です。自社にあった方法を検討していただく際の参考としてください。



## 参考資料

- プライバシーマーク制度サイト
  - 参考情報> 個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果  
<https://privacymark.jp/system/reference/index.html>
  - 制度案内 > 個人情報の取扱いに関する事故の報告について  
<https://privacymark.jp/system/accident/index.html>
- プライバシーマーク付与事業者専用サイト
  - <https://member.privacymark.jp/>  
個人情報の取扱いに関する事故を発生させないために
- 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA)  
<https://www.ipa.go.jp/>
  - 情報セキュリティ対策  
<https://www.ipa.go.jp/security/measures/index.html>
- 総務省：社員・職員全般の情報セキュリティ対策
  - 外出先で業務用端末を利用する場合の対策や持ち運び可能なメディアや機器を利用する上での危険性と対策について  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/security/business/staff/index.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/business/staff/index.html)