



個人情報取扱いに関する事故を起こさないために
【日常業務の中で注意すべきこと】

2020年7月10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、事業者の皆様が従業者に対して行う個人情報保護教育に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、事故の発生状況や原因、再発防止策などを整理し、まとめたものです。
- 個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために、自社における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
- 日常業務の中で注意すべきこと
 - 事例のご紹介
 - 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

こんなことありませんか？ ケース1

新サービスを始めるにあたり人手が足りない。アルバイトを募集しよう。

とにかくたくさんの方に案内するように！

とにかくたくさんの方の案内…か



以前商品を買ってくれた人にメールを送ろう

● ×△社…？ アルバイト募集…？

心当たりないな



なぜ送られてきたの？

送ってはいけなかったの？



こんなことありませんか？ ケース2

取引先のD田さんから、営業のBさん宛に電話がありました。

Bさんと**至急**連絡をとりたいんだけど！

大変だ！直接連絡してもらっちゃおう



では電話番号をお伝えします。
090-XXXX-XXXX・・・

D田さんから、私用の携帯電話に連絡？ どうして？

この番号は業務用ではないのに。



どうして教えてしまったの？

良かれと思ったのに・・・





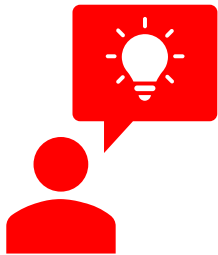
どこが問題だったのでしょうか？

■ ケース1の場合

とにかくたくさんの人に案内しなくては！
以前商品を買ってくれた人にメールを送ってみよう。



商品を購入していただいた際に取得したお客様の
個人情報の利用目的は？
個人情報を利用する際の社内ルールは？



取得した際にお伝えした利用目的から外れた取扱い。
個人情報を利用する際は、社内のルールや取扱手順を確認する
ことが必要。

どこが問題だったのでしょうか？

■ ケース2の場合



急ぎの連絡ですね。
では連絡先をお伝えします。090-XXXX-XXXX

急いでいるからと、勝手な判断をしていませんか？
本人の了解を得ていますか？
従業員の個人情報の取扱いルールは？



個人情報の取扱いに関する認識不足。
社内のルールや対応手順を確認することが必要。

相手が意図しない利用による影響は・・・

■ 連絡を受けた相手の思い・・・

- 個人情報知られて、悪用されたらどうしよう。
- 使って欲しくなかったのに。信用できない。



■ 利用してしまった本人は・・・

- 社内ルール違反での処罰も。



■ 自社は・・・

- 漏えい等をした相手への謝罪
- 社会的信用の回復への労力（SNSへの拡散、顧客離れ）
- 問合せ対応への労力
- 情報漏えいに対する損害賠償等

クレーム
への発展

信用の失墜

経済的損失

事業継続への
ダメージ



個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために


- 本人が意図しない目的で個人情報が利用され（目的外利用）、その結果、個人情報が漏えいしてしまったという事故は、プライバシーマーク付与事業者の報告の中でも増加傾向にあります。
- こうした事故は、日常業務での何気ない行動や言動、ミスが原因の場合が多くあります。

業務上で取り扱う個人情報※は、
利用の目的・利用できる範囲を定めた上で取得しています。
※従業員情報、取引先情報、顧客情報など



お客様からの信頼を失わないためにも、
事故の原因を知り、防止策を考えることで
事故やトラブルを防ぎましょう。

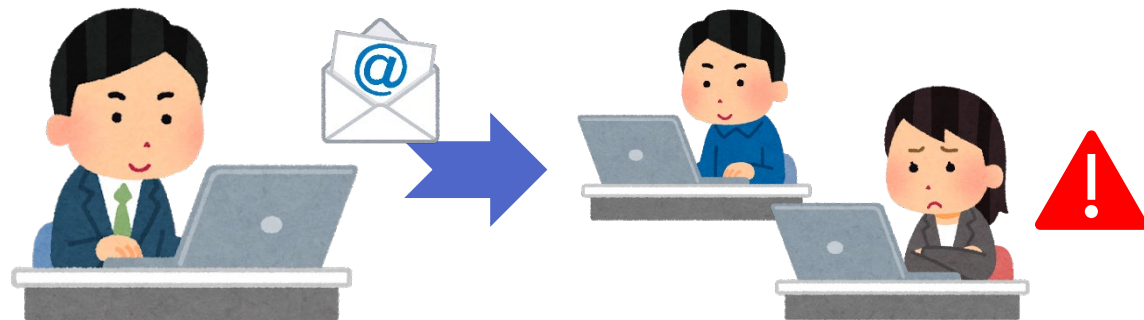
日常業務の中で注意すべきこと



事例のご紹介

本人の意図しない利用の例


- 事例1. サービスの解約や個人情報の利用停止を申し出た人に新しいサービスの連絡をしてしまった。
- 事例2. メルマガを配信する際に、配信を希望していない人に送信してしまった。
- 事例3. A社・B社兼務で業務を行う社員が、A社社員として名刺交換した相手に、B社のDMを配信してしまった。
- 事例4. 本物の契約情報データを、本人に無断で社内研修に使用してしまった。
- 事例5. 著名人が契約したことをSNSに掲載してしまった。



口頭による漏えいの例

- 事例6. 業務上保管している連絡先を、本人の同意なしに業務に関係ない第三者に伝えてしまった。
- 事例7. 採用予定者Aの入社前に、上司が業務上必要のないAの個人情報をあれこれと他の社員に伝えてしまった。
- 事例8. 自宅に電話した際に、本人不在であったため、家族に代金未払いの状況などを伝えてしまった。
- 事例9. 契約者の家族と名乗る人物からの問合せに対して、契約者の契約内容などを教えてしまった。
- 事例10. 会員Aからの問合せに対し、同姓同名の会員Bの情報を伝えてしまった。





事故の発生状況と原因



本人が意図しない利用の場合

管理の不振によるもの

- 利用停止の申出を受けていた担当者が、処理をし忘れていた。
- 送信停止リストのデータを反映しないまま、メールマガジンを配信した。
- 会員DBの最新情報を確認せずに、手持ちの連絡先リストを利用し、すでに退会した会員に連絡してしまった。
- メールマガジン配信対象者の抽出方法を誤って、希望していない人に配信してしまった。
- A社で顧客管理システムを導入した際に、グループ会社であるB社の名刺情報もシステムに取り込んでしまった。

スライド13

事例 1

事例 2

事例 3

認識不足

- 著名人の個人情報も守られるべきもの、という意識が欠如していた。
- 個人情報は、通知・公表している利用目的の達成に必要な範囲内で使用する、との認識が不足していた。

事例 4
事例 5

個人情報を慎重に取り扱うという意識の欠如、認識不足。



思い込み・認識不足

- トラブル解決のため、連絡をとりたいとの第三者からの問合せに対し、本人の同意なしに氏名、連絡先を教えた。
- 転職者Aの入社前に、Aが早く職場になじめるようにとの思いから、上司がAの履歴書情報を他の社員に伝えてしまった。
- 支払い督促の電話をした際に契約者A宛の架電の際、本人不在のため応対した父親に代金未払いの事実を伝えてしまった。

事例6

事例7
事例8

本人確認が不十分

- 会員Bから「ユーザIDとパスワードを忘れた」との電話問合せが入った際に、誤って同姓同名の会員AのユーザIDとパスワードを教えた。（会員Bは会員Aの情報にアクセスしてしまった）

事例9
事例10

本人確認が不十分、自己判断による誤った対応。



■ 「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

第三者提供の事例

- 学習塾で、生徒同士のトラブルが発生し、生徒Aが生徒Bにケガをさせてしまった。生徒Aの保護者は生徒Bとその保護者に謝罪するため、生徒Bの連絡先を教えてほしいと学習塾に尋ねてきた。学習塾では生徒名簿に記載されている生徒Bとその保護者の氏名、住所、電話番号を教えてしまいそうになった。

目的外利用の事例

- 小売店を営んでおり、人手不足のためアルバイトを募集していたが、なかなか人が集まらなかった。そのため、店のポイントプログラムに登録している顧客をアルバイトに勧誘しようと思い、事前にその顧客の同意を得ることなく、登録された電話番号に電話をかけそうになった。

気をつけましょう、こんな時こんなこと

- 大量のデータ処理を行う時
 - 新規システム導入時のデータ移行やデータの統合
 - 顧客情報の名寄せ、退会情報の反映
- 例外対応、とっさの判断が必要な時
 - 相手の巧みな話術、脅し、泣き落とし
 - 本人の不在、家族を名乗る人物からの問合せ
 - 顧客に著名人や知人がいる
- 思い込みや無意識の行動
 - 同姓同名（職場内、顧客）、同一・類似名字、同一・類似社名
 - 復唱・メモ時の間違い、思い込み





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





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？

その取扱いは
利用目的の
範囲内ですか？



利用について
同意を得ていますか？

自己判断で
使っていませんか？

まとめ：個人情報取扱いに関する事故
を起こさないために



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

早期発見、緊急時対応の
ルール化や対策の実施





自社のルール・運用を確認しましょう



緊急事態への対応を確認しましょう

参考情報

■ 手順やルールの見直し・再確認

- 想定される状況を洗い出し、以下の項目に、現在の手順やルールで対応できるか確認する。
 - 本人同意の取得、本人確認、連絡先確認、本人以外からの問合せ（第三者、本人家族）、本人不在時の対応、不審な問合せ者への対応
- 判断に迷う場合に、上長への報告・相談等ができる手順としておく。

■ 注意喚起・教育

- 「入社時」「定期的」「事故発生時」等、状況に合わせた教育機会を設ける。
- 自身の問題として受け止められるような事例を用いる。



事故やトラブルを防ぐには、「正しい認識」と「慎重な対応」が不可欠。

■ 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

■ 個人情報保護委員会

- 個人情報保護法等 > FAQ
<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/contact/>
- 「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」に関するQ&A
https://www.ppc.go.jp/files/pdf/1911_APPI_QA.pdf
- 個人情報ヒヤリハットコーナー（事例や動画の公開）
<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/hiyarihatto/>