



個人情報の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

- 自社の業態等に合わせて事例を変更するなど、工夫してご利用下さい。

 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人に案内するように！

とにかくたくさんの案内…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？

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved. 5

【ケース1】

株式会社●×△社では、通常のオンラインショッピングサイトのほかに、新サービスを始めることになりました。

人手が足りないのでアルバイトを募集するため、Aさんは、上司から、とにかくたくさんの人に案内するよう指示を受けました。

(Aさん) とにかくたくさんの案内、か……。そうだ、以前商品を買ってくれた人にメールを送ってみよう。

ところが、メールを受け取ったC本さんから「心当たりのないメールが送られてきたんだけど」と問合せの電話がかかってきました。

なぜ送られてきたのか、C本さんは不審に思っています。

⇒ (Aさん) 送ってはいけなかったの？何が問題だったの？

 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・・・

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved. 6

【ケース1】

電話などでの対応を考えます。

(取引先のD田さん) 急いで営業担当のBさんと連絡が取りたいんだけど！

(Aさん) 急ぎの連絡！？ 大変だ！ Bさんは外出しているから、D田さんに直接Bさんに連絡してもらおう。Bさんの携帯電話の番号は・・・。

Bさんは、私用の携帯電話に、取引先のD田さんから電話がかかってきたことにびっくり。どうしてこの番号を知っているの？

⇒ (Aさん) 急ぎだと思ったから、良かれと思って教えたのに。どこが問題だったの？



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。

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

7

この2つのケース、どこが問題だったのでしょうか。

【ケース1の場合】

株式会社●×△社では、個人情報を取り扱う際の社内ルールが決められています。

当社のルールでは、商品購入者へのメール配信は、「商品購入の手続きに関すること」のみに限定しています。

⇒取得した個人情報は、定めた利用目的の範囲内で利用します。

利用目的は、主に個人情報保護方針やプライバシーポリシー等で定めています。



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。

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

8

この2つのケース、どこが問題だったのでしょうか。

【ケース2の場合】

株式会社●×△社では、個人情報を取り扱う際の社内ルールが決められています。

当社のルールでは、外部からの問合せがあった場合には、即答せずに本人に確認もしくは本人から連絡させることになっていました。

また、社用の電話番号ではない、個人の携帯電話の番号を本人の同意なしに伝えることも禁止しています。

⇒本人以外の第三者に個人情報を教える場合には、事前に本人の同意を得ることが必要です。



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・・・

- 個人情報が知られて、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

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

9

● 本人が意図しない目的で利用された場合の事故の関係者（自社も含む）への影響は。

（例）

- 社会的信用の回復への労力（SNSへの拡散、顧客離れ）
- 目的外利用をした相手へのお詫び（損害賠償等）
- 問い合わせ窓口の設置

自社で定めたルールを守らなかった、ルールについての認識や理解が欠如していたことによって、本人の意図に反する利用が起こってしまい、その結果、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

- 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。

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

10

● 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は、本人が意図しない目的で個人情報が利用される、その結果漏えいしてしまう、という事故は毎年増加傾向にあります。

業務上で取り扱う個人情報は、利用の目的や利用できる範囲を定めた上で取得しています。
取引先情報、顧客情報のほか、従業員情報も大事な個人情報です。

このような事故は、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。
お客様からの信頼を失わないために、誰でも起こしうる事故として、事故の原因を知り、事故に対する意識を高めましょう。

★参考（JIPDEC公表資料）「参考資料」スライドにもまとめています。

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」
「消費者相談受付対応概要」

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

日常業務の中で注意すべきこと

●ここから、今回のテーマ「日常業務の中で注意すべきこと」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。

- 本人が意図しない利用（目的外利用）
- 口頭などの漏えい

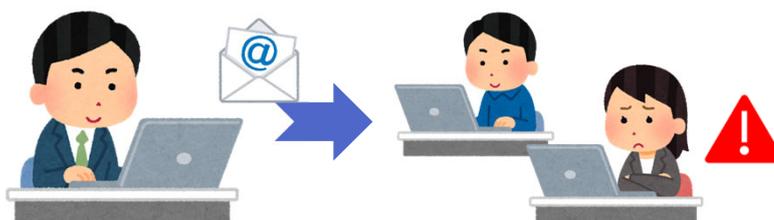
事例のご紹介

- まず、どのような事例があるかを確認します。



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。



Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

13

- どのような事例があるかを確認します。



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。



- どのような事例があるかを確認します。

事故の発生状況と原因

- 事故が発生する状況と原因について確認します。

本人が意図しない利用の場合

スライド13

管理の不手際によるもの

- 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。

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。

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved. 16

- 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。
(スライド13の事例も併せてご覧ください)

【本人が意図しない利用の場合】
管理の不手際により、本人の意思表示に反した利用をしてしまったり、対象を取り違えてしまうケースが見られます。
個人情報を慎重に取り扱うという意識が欠如していたり、そもそもの認識不足の場合も。



口頭での漏えいの場合

スライド14

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。

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

17

- 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。
(スライド14の事例も併せてご覧ください)

【口頭での漏えいの場合】

思い込みや認識不足によるもの、本人確認が不十分の場合や、自己判断で誤った対応してしまうケースが見られます。

良かれと思っての対応が、思わぬトラブルにつながることも。



(参考) 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

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。

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

18

- 個人情報保護委員会
- 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/>
- 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

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

- 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



Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

20

● 気をつけるべき場面を確認します。

- 大量のデータ処理を行なう時
⇒ 新規システムへのデータ移行時やデータの統合時の、「個人情報の利用範囲」に注意
- 例外対応、とっさの判断が必要な時
⇒ 冷静さを欠いたり、私情をはさんだり、勝手な自己判断に注意
- 思い込みや無意識の行動
⇒ 漢字やアルファベットなど、思い込みで別の文字を当てはめてしまうケースも。



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.

21

- ディスカッション等で自身の業務に当てはめて、事例などを挙げ、対応策を考えます。

題材例：
自社の事件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？

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

22

- 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 早期発見、緊急時対応のルール化や対策の実施

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved. 24

●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・運用を確認しましょう

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

25

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。
またそのルールに基づきどう運用されているかを確認します。

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

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？
- ・苦情相談窓口は？

参考情報

Copyright © 2020 JIPDEC All rights reserved.

27

●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、参考にし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12回】目的外利用を防ごう（その1：手続ミス・処理ミスによる事故）

【第13回】目的外利用を防ごう（その2：認識不足や不正による事故）

【第14回】対面・電話などにおける事故を防ごう



防止策例のご紹介

■ 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。

● 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
- 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/>