



個人情報管理の重要性

2019年11月12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



目次

1. 個人情報の管理はなぜ必要？
 - はじめに
 - 個人情報の取扱いに関する事故の傾向
 - 個人情報の取扱いに関する事故の影響
 - 個人情報を適切に取り扱うために
2. 当社の個人情報取扱いルールについて
 - 個人情報保護方針
 - 個人情報保護の体制
 - 個人情報保護に関する規程
 - 緊急事態への対応
3. まとめ

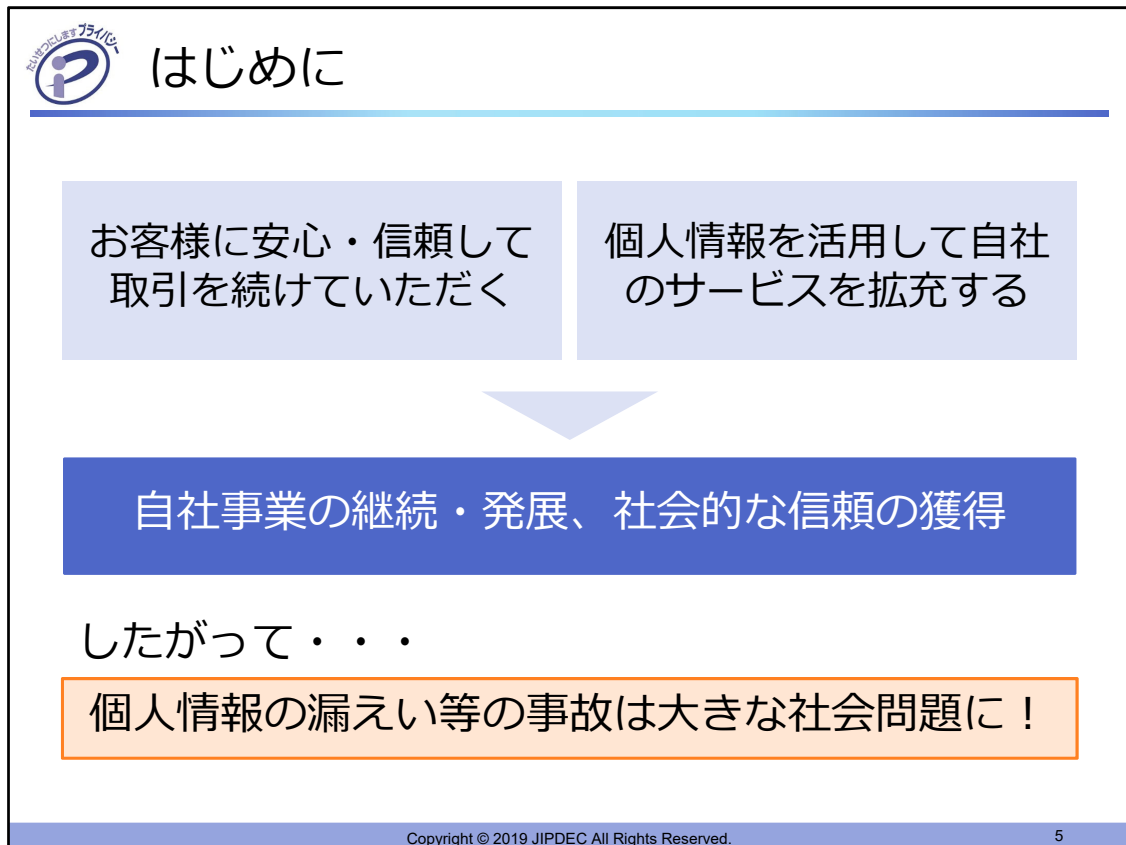
1. 個人情報の管理はなぜ必要？

Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved.

3

●第1部の内容は、事業者・従業者として理解しておきたい、個人情報管理の重要性についての説明です。

■はじめに



- 事業において、なぜ、個人情報の保護・管理が必要なのかを考えます。


個人情報を保護・管理する目的は、主に以下の2点。

- ・ お客様（消費者・取引先）からお預かりした個人情報を適切に取り扱い、お客様の権利利益を守る

- ・ お預かりした個人情報を利用目的の範囲内で有効に活用して、サービスの拡充など事業展開にいかす

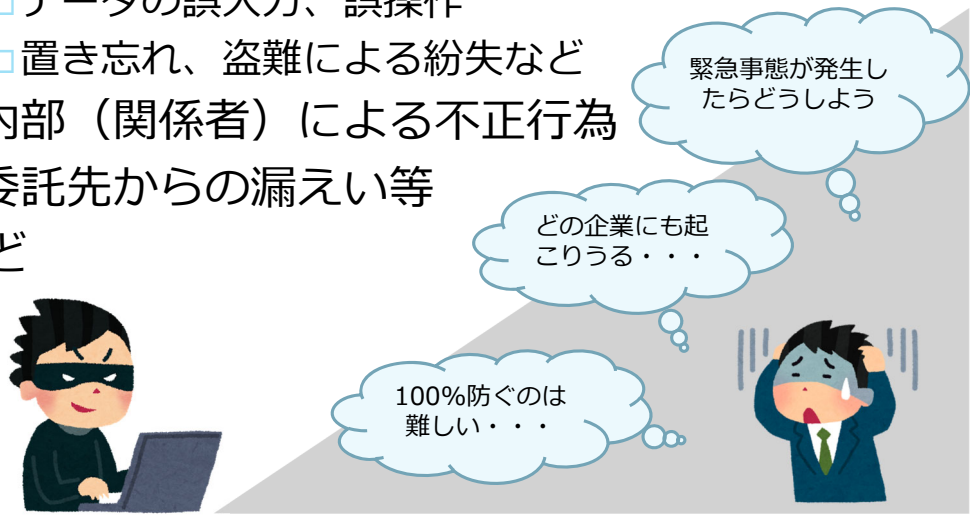
したがって、個人情報漏えい等の事故は、お客様等の関係者を巻き込んだの大きな社会問題になります。

では、万が一、個人情報に関する事故を起こしてしまうと、どのような影響があるのかを確認していきます。

 頻発する個人情報の漏えい等の事故

- 巧妙化、高度化するサイバー攻撃
- ヒューマンエラーによる事故
 - データの誤入力、誤操作
 - 置き忘れ、盗難による紛失など
- 内部（関係者）による不正行為
- 委託先からの漏えい等

など



緊急事態が発生したらどうしよう

どの企業にも起こりうる・・・

100%防ぐのは難しい・・・

Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved. 6

● 具体的な事故の事例については、付与事業者専用サイトのコンテンツをご参照ください。

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/>

■ 個人情報の取扱いに関する事故の傾向

- JIPDEC公表の統計資料
2018年度「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」より

Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved.

7

●最新の事故の傾向について、JIPDECが公表している個人情報の取扱いにおける事故報告の統計資料からご紹介します。

★2018年度「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」から要点をピックアップしています。

詳細については公表資料をご参照ください。

プライバシーマーク制度> 制度の案内> 参考情報

https://privacymark.jp/system/reference/pdf/2018JikoHoukoku_190918.pdf



2018年度の事故報告概要

■ 原因別事故の傾向

- 「メール誤送信」(586件:25.2%)が最も多く、次いで「紛失」(478件:20.6%)の順。
- 「関係者事務処理・作業ミス」が増加傾向。
- 「目的外利用」の件数が昨年度から倍増。

前年度と同様の傾向

■ 紛失・盗難の媒体別では

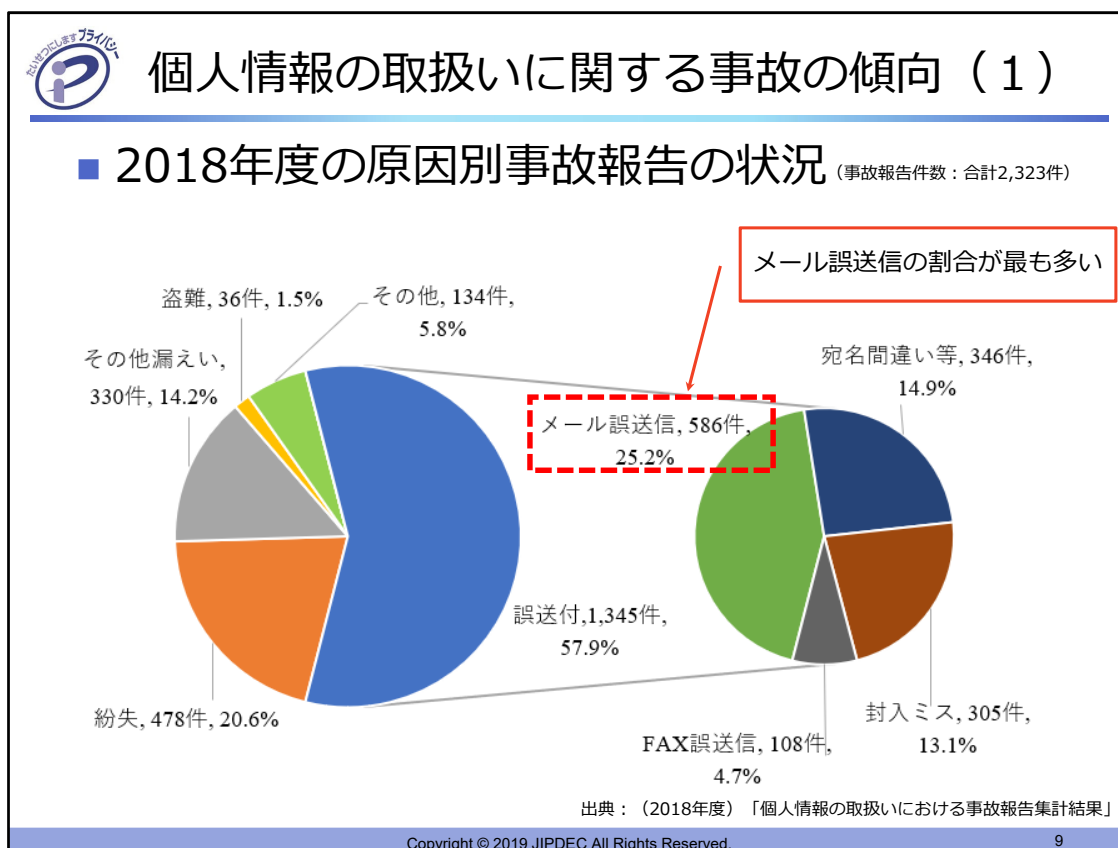
- ノートPC・モバイル機器が昨年度から倍増。
一方、携帯電話・スマートフォンは減少。



Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved.

8

● 2018度中にJIPDECと各審査機関に報告があったプライバシーマーク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です。



● 2018年度の原因別事故報告の状況

2018年度も前年度と同様に、事故の原因別では、「①メール誤送信」が最も多く、次いで「②紛失」の順

件数：

①メール誤送信

2017年度 636件（26.5%）

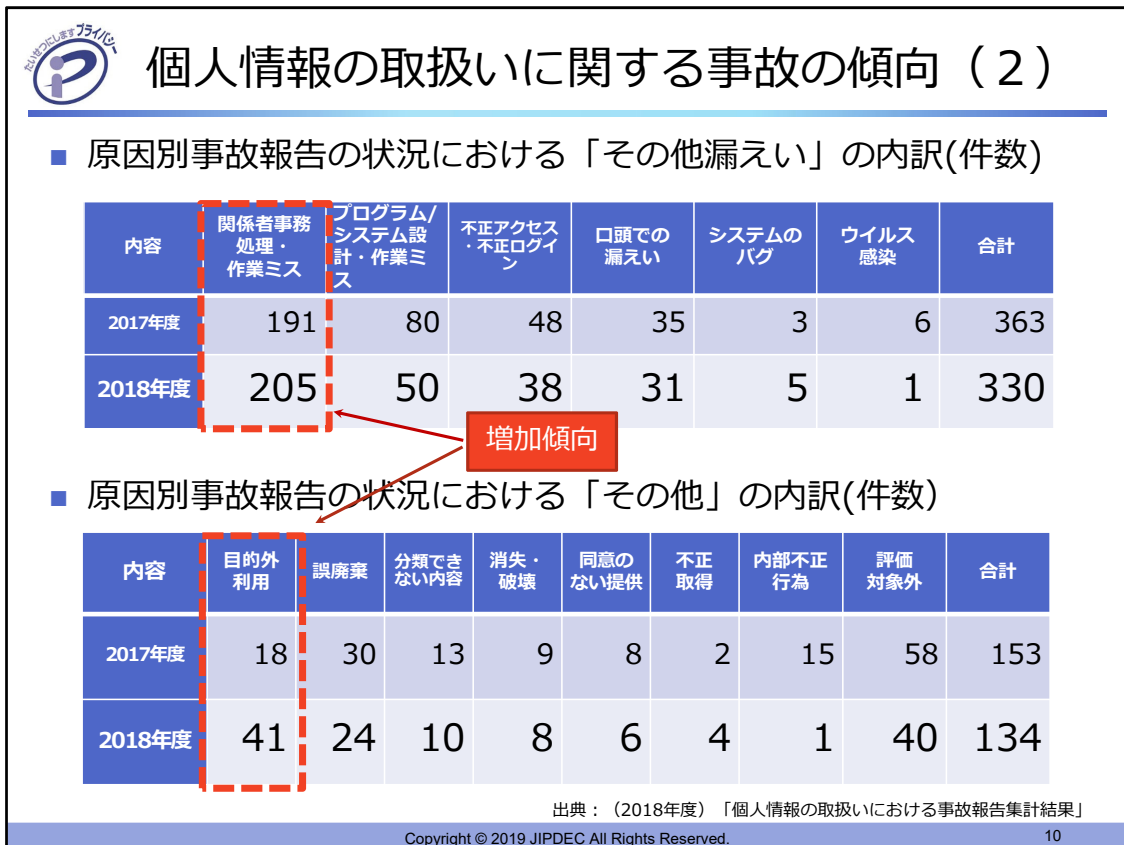
2018年度 586件（25.2%）

②紛失

2017年度 458件（19.1%）

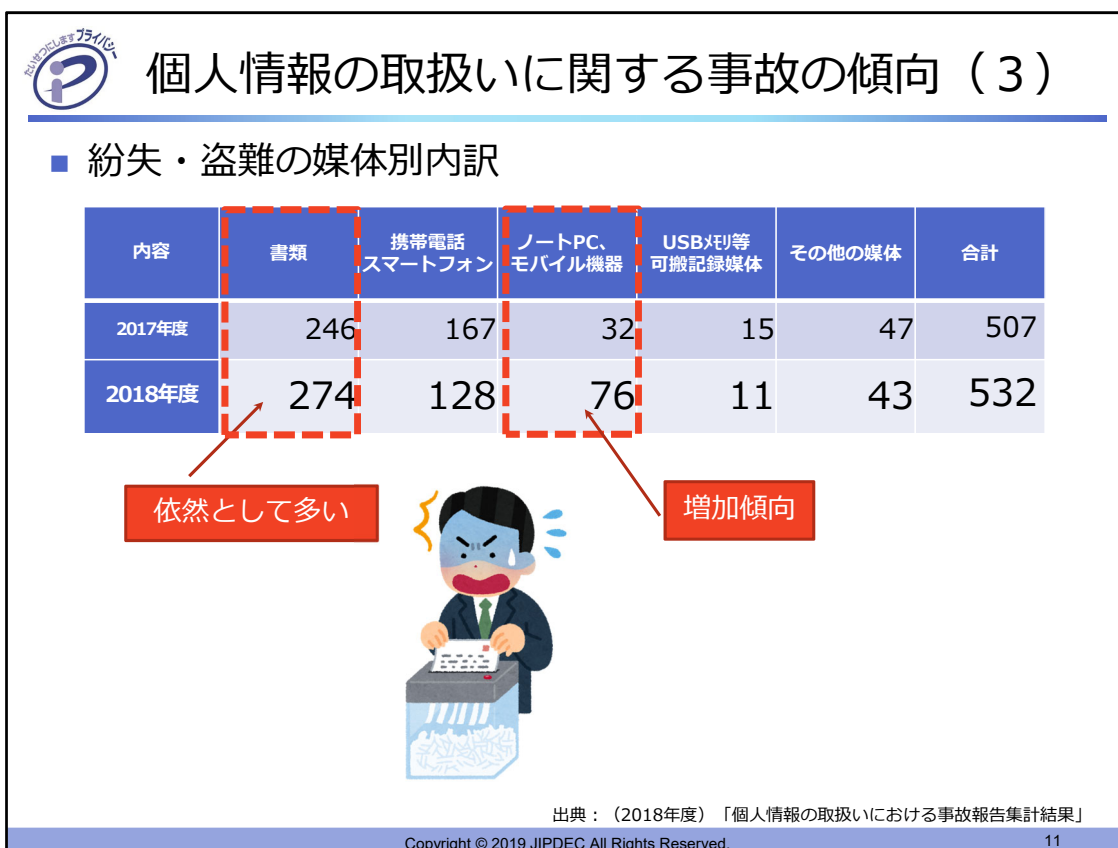
2018年度 478件（20.6%）

③その他漏えい等、その他の内訳を、スライド10に示しています。



- スライド9「原因別事故報告の状況」の「その他漏えい」、「その他」の内訳

前年度と比較し、「その他漏えい」では、「関係者事務処理・作業ミス」、「その他」では「目的外利用」が増加傾向。



- スライド9「原因別事故報告の状況」の「紛失」、「盗難」の媒体別内訳

「ノートPC、モバイル機器」による紛失・盗難事故が増加傾向。
「書類」も依然として多い。

■ 個人情報の取扱いに関する事故の傾向

□ JIPDEC公表の統計資料

2018年度「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」より

事故報告事例から見える事故発生の特性や
防止策例

Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved.

12

★2018年度「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」から要点をピックアップしています。

例年、事故報告件数が多い「紛失」「盗難」「宛名間違い等による誤送付」事故について、プライバシーマーク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事故発生の特性や防止対策例をまとめました。

詳細については公表資料をご参照ください。

- 「メール誤送信」について

前年度公表資料も併せてご参照ください。

プライバシーマーク制度> 制度の案内> 参考情報

https://privacymark.jp/system/reference/pdf/H29JikoHoukoku_180831.pdf



紛失・盗難事故の事故事例と発生原因


■ 主な事故事例と発生原因の例

事故のパターン	主な事故事例	発生原因の例
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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 受領記録・移送記録をつけず放置・失念した ● 机の下のごみ箱に落下した ● 廃棄書類に紛れ込んだ ● クリーンデスクとは言えな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
外出時の紛失	<ul style="list-style-type: none"> ● 網棚にサブバック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り落ちたのに気付かずタクシーから降りてしまった 	<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
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 	<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、飲酒など） ● 持ち物から目が届かないところに離れた

Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved.

13


●スライド9「原因別事故報告の状況」における「紛失」「盗難」の事故事例と発生原因の例です。

 紛失・盗難事故を防止するためには

■ 紛失・盗難事故発生の防止策例


事故のパターン	事故防止のための原則
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 ● 保管ルールを遵守を徹底する
外出時の紛失	<ul style="list-style-type: none"> ● 外出先では持ち物から目を（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
盗難	<ul style="list-style-type: none"> ● 外出先では持ち物から目を（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

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することが大切です。



Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved. 14

- スライド9「原因別事故報告の状況」における「紛失」「盗難」の防止策例です。



宛名間違いによる誤送付事故事例と防止策例

■ 事故発生時のタイミングと内容例

個人情報取得時	個人情報転記・登録時	登録データ利用時	発送作業時
<ul style="list-style-type: none"> •電話応対時の聞き取りミス、書き取りミス 	<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） 	<ul style="list-style-type: none"> •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 	<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

■ 事故発生防止策例

個人情報取得時	個人情報転記・登録時	登録データ利用時	発送作業時
<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 など） 	<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 	<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 	<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

Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved.
15

●スライド9「原因別事故報告の状況」における「宛名間違い等」による誤送付の事故事例と防止策例です。



宛名間違いによる誤送付を防ぐためには

ダブルチェックを確実に行う

- 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

チェック項目を明確化しておく

- チェック手順を決めておく
- チェックリストを作成する

チェックを形骸化させない

- 事故発生の影響についてリスト化しておく

慣れに流されない工夫をする

- 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

状況に応じて
工夫を！



- 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。

■ 個人情報の取扱いに関する事故の 影響



個人情報の事故を起こしてしまうと・・・

- お客様は・・・
 - もうこの会社を利用するのはやめよう。
 - 信頼して預けたのに、悪用されたらどうしよう。
 - 私の情報も漏えいしたかもしれない。心配・・・。
- 取引先は・・・
 - 今後、継続的な取引は見直した方がいいだろうか？
 - 取引への対応が遅れて困る。
- 自社は・・・
 - 問合せが殺到、大変だ。
 - 原因は何？影響は？何をすれば？
 - これまで築いてきた信頼は・・・。
 - 苦情の対応に苦慮・・・。




Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved.

18


● 万が一、自社において個人情報に関する事故を起こしてしまった際の関係者（自社も含む）の思いは。

- ・ 事故の対象となったお客様
- ・ 事故の対象とはなっていないが、自社と取引のあるお客様

 **個人情報の取扱いに関する事故の影響**

社会的な信用の失墜	経済的な損失	事業継続へのダメージ
<ul style="list-style-type: none">顧客や取引先の信用を失う企業ブランドのイメージダウン	<ul style="list-style-type: none">再発防止策への投資本人への補償業務の停止（営業機会の損失）信用回復のための投資	<ul style="list-style-type: none">株価の下落取引の減少経営状況の悪化

最悪の場合、事業終了も・・・



Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved. 19


●個人情報の取扱いに関する事故の影響

①社会的な信用の失墜＝顧客や取引先の信用はもちろん、業界全体の信用が失われる場合もあります。またこれまで培ってきた自社のブランドイメージも低下するなどの影響があります。

②経済的な損失＝現状把握・被害拡大防止のために業務停止となれば、当然その間の売上は失われます。さらに再発防止のための投資、ご本人への謝罪・補償なども必要となる場合もあります。

③事業継続へのダメージ＝被害の規模が大きく事故への対応に時間がかかった場合、結果的に事業経営に大きく影響を及ぼす可能性があります。

⇒個人情報の事故が事業経営に及ぼす影響は非常に大きい



個人情報の取扱いに関する事故の影響（事例）

事例1：ウイルス感染で数日間業務が停止し、数千万円の被害が発生
（所在地：東京都／業種：情報通信業／従業員規模：101～300名）
 社内のパソコンやサーバーがウイルスに感染し、数日間に亘った業務停止に至る障害が発生した。復旧のために徹夜で対応したが、その間の会社としての被害額は推計で数千万円に上る。
 原因は、被害が発生するまで、セキュリティ対策ソフトを全く導入していなかったことである。
 その後、ウイルス対策ソフトや技術的な対策の導入、情報セキュリティ規則の制定、プライバシーマークやISMS認証取得に取り組み、再発防止に努めている。

事例2：顧客情報の入ったパソコンの紛失事故により取引先の信用を失墜
（所在地：東京都／業種：情報通信業／従業員規模：101～300名）
 従業員が顧客情報の入ったパソコンを持ち出した時に紛失事故が発生した。顧客に対して紛失の報告をしたが信用を失うこととなった。原因は、会社として情報セキュリティに対する意識が高くなかったため、持ち出しに関する明確なルールや手続きを定めておらず、従業員がパソコンを自由に持ち出せる環境であったことである。その後、情報機器の暗号化などの対策を実施するとともに、パソコンの持ち出しルールを含めた情報セキュリティ規程を整備して従業員へ情報セキュリティ教育を行った。

出典：独立行政法人情報処理推進機構（IPA）「中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン第3版」

個人情報漏えいインシデント：一人当たり平均損害賠償額 2万9,768円

出典：NPO日本ネットワークセキュリティ協会（JNSA）「2018年情報セキュリティインシデントに関する調査報告書【速報版】」

Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved.
20

● 個人情報の取扱いに関する事故の影響（事例）

【出典】

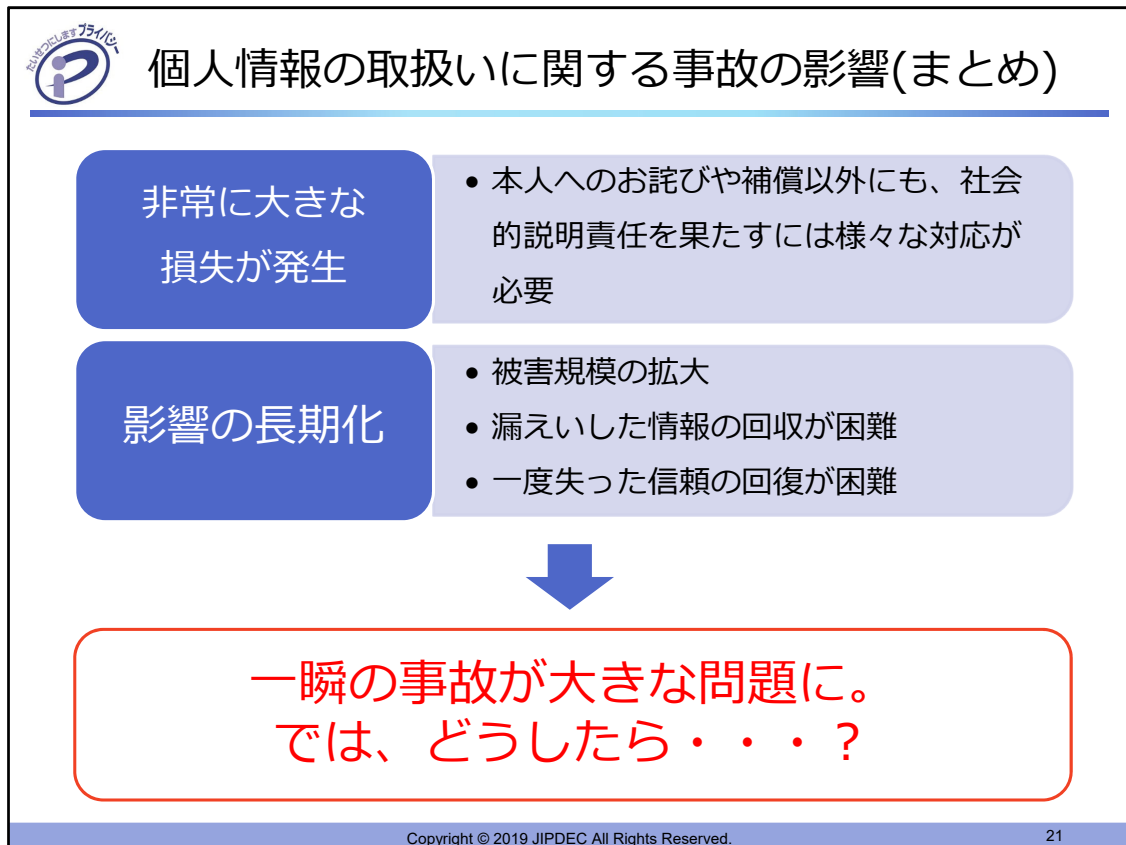
・ 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）「中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン第3版」

<https://www.ipa.go.jp/security/keihatsu/sme/guideline/index.html>

・ NPO日本ネットワークセキュリティ協会（JNSA）「2018年情報セキュリティインシデントに関する調査報告書【速報版】」

<https://www.jnsa.org/result/incident/2018.html>

● 事例については、最近の事故などを紹介し、より具体的に説明することによって理解を促すことができます



●個人情報の取扱いに関する事故の影響は、金銭的な負担のほか、社会的な信用の失墜など非常に大きな損失が生じます。

近年多くなっているインターネットを介した漏えいでは、情報の拡散が速く、回収も困難であり一度発生させた場合は影響が長期化する可能性が大きくなります。

このように、一瞬の事故が大きな問題につながっています。

こうした事態を発生させないために、事業者は、またそこで働く従業員はどうかを考えていきます。

-
- 個人情報を適切に取り扱うために
 - 個人情報取扱いルールへの運用

Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved.

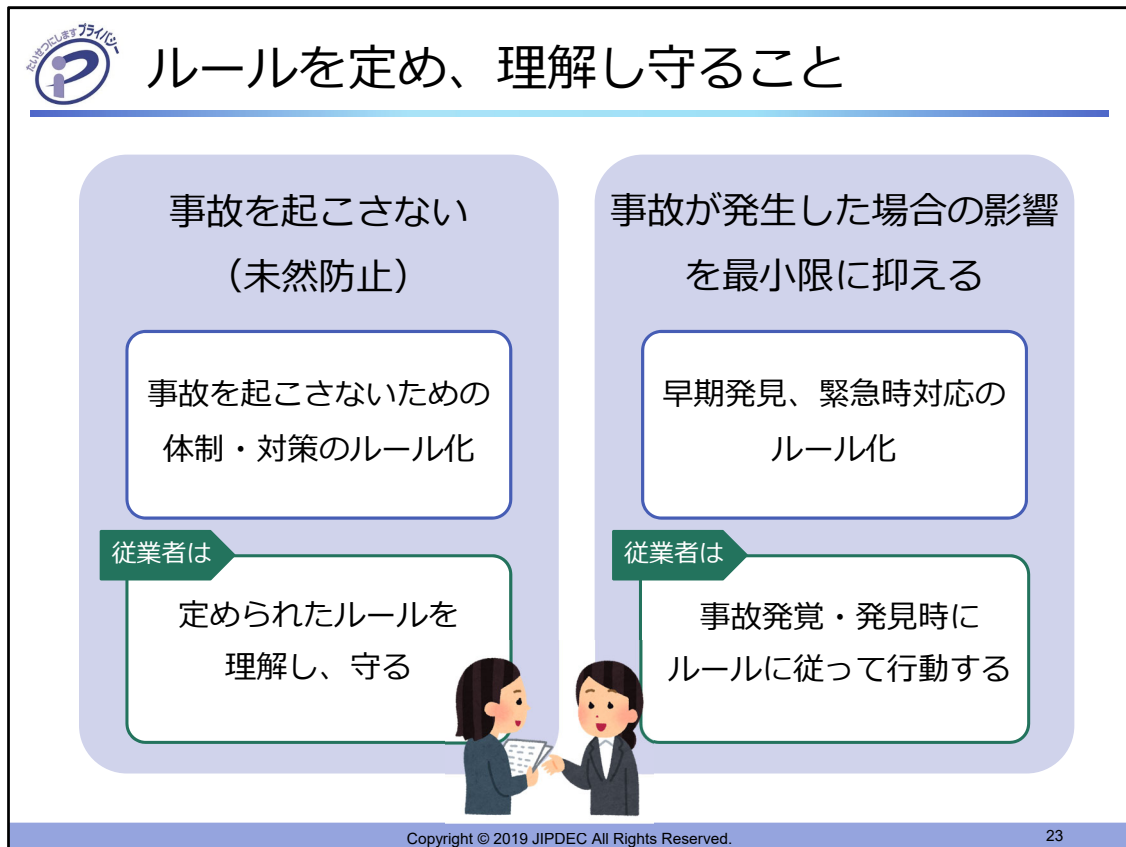
22

● 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。

一度事故を起こしてしまうとその対応を対策には非常に大きなコストと時間がかかります。

そこで重要となるのは以下の点です。

- ・ 事業者がルールを定め、それを従業員全員が理解して守ること
- ・ 事業者がリスク対策を見直し、改善すること



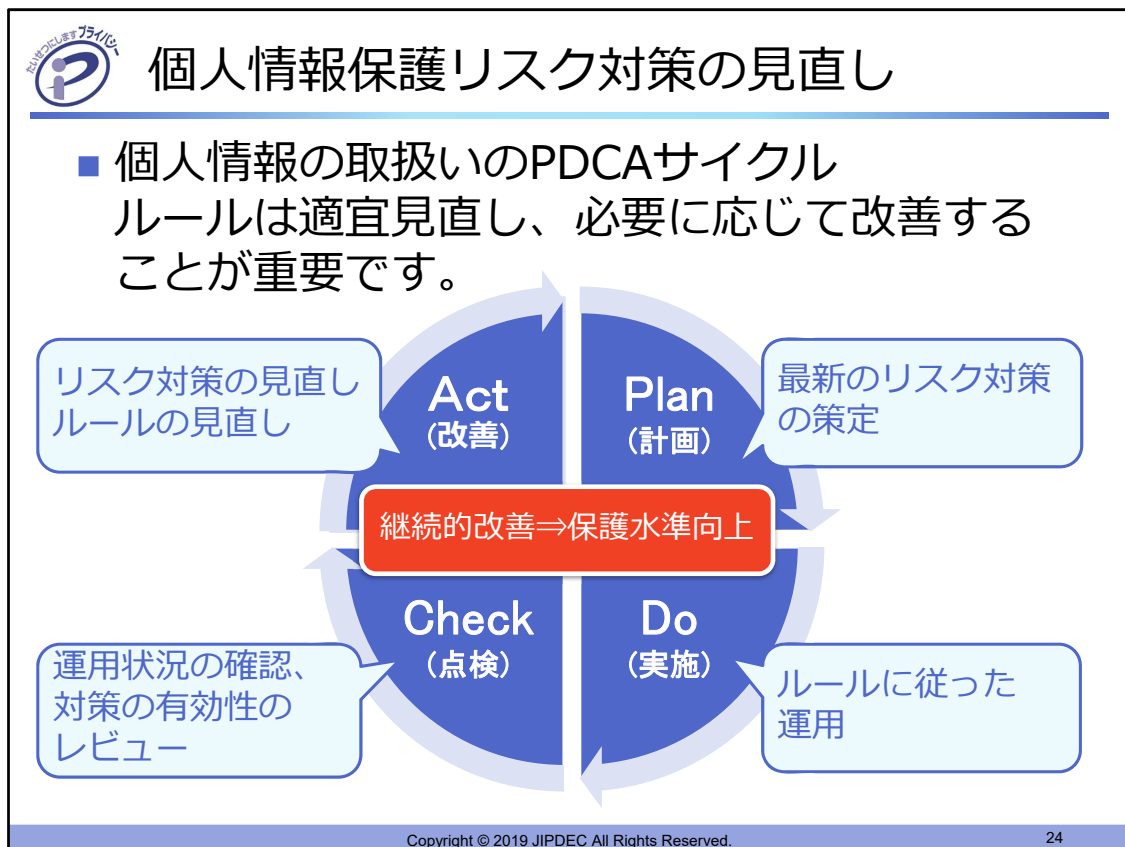
●事業者は、個人情報の取扱いに関するルールを定め運用することで、事故というリスクに備えます。

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する

⇒そして「従業員全員」が、ルールを理解し、守り運用していくことが第一です。




● プライバシーマーク制度では、個人情報の取扱いについてルールを定め、PDCAサイクルに沿った運用を実施することを求めています
(この研修もDo「実施」に当たります。)

★ ここで示しているのは、個々の業務における個人情報の取扱いについてのPDCAサイクルです。

事業者としての個人情報マネジメントシステムのPDCAサイクルの中で、個々の業務におけるPDCAサイクルも含まれます。

このPDCAサイクルを継続的にまわしていき、改善していくことで個人情報の保護水準を向上していきます。

⇒ 見直されたルールが、適時、従業員に周知され、最新のルールに従って個人情報を取り扱うことが重要です。

 **万が一事故を起こしてしまったら**

■ **重要なことは迅速な対応と再発防止の徹底**

迅速な対応	<ul style="list-style-type: none">● 緊急時対応のルールに従い迅速かつ適切な対応 <p>➔ 早期の信頼回復</p>
再発防止の徹底	<ul style="list-style-type: none">● 適正な改善策、再発防止策の策定と実施を徹底 <p>➔ 保護水準のさらなる向上</p>

Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved. 25

- 最後に、万が一事故を起こしてしまったら。

緊急事態への対応ルールに従い、迅速に対応することが重要です。

適正な改善策の策定と実施、および再発防止を徹底することにより、早期の解決、信頼回復につながります

- 自社の緊急事態への対応ルールについて、第2部で周知しましょう。

2. 当社の個人情報取扱い ルールについて

26

- 第2部は、自社における個人情報取扱いに関する規定、ルールを追記してご利用ください。



使用例：

自社が公表している個人情報保護方針の全文やWEBサイトへのリンクなどを記載します。

内容について、従業者が確認・理解することが必要です。

参考：

JIS Q 15001:2017では、外部向け個人情報保護方針と、内部向け個人情報保護方針について規定しています。

個人情報保護ガイドライン

個人情報保護の体制

Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved. 28

使用例：

自社の個人情報保護の体制図や一覧などを記載します。



個人情報保護に関する規程

Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved.

29

使用例：


自社の個人情報保護に関する規程の体系、手順書などを記載します。

- ・ 規程名
- ・ 保管先（イントラネット、ファイルサーバーなど）

★必要に応じて、個々のルールについても記載します。

- ・ 個人情報に記載された書類等を送付する場合のルール
- ・ メール等に添付、電子媒体で個人情報を送付する場合のルール
- ・ 個人情報を保管する場合のルール
- ・ 個人情報を削除する際のルール
- ・ 個人情報に記載された書類、PC等を持ち出す際のルール
- ・ 個人情報を委託する際のルール

など



緊急事態への対応

Copyright © 2019 JIPDEC All Rights Reserved.

30

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？

3. まとめ



使用例：

- ・ 自社の規程等の閲覧・参照場所の案内
- ・ 緊急時連絡網の案内
- ・ PMS事務局・担当からのお知らせ
- ・ 個人情報に関する相談・問合せ先（自社内）
- ・ トップマネジメントのメッセージ

など



(参考) プライバシーマーク制度における事故とは

- 「プライバシーマーク付与に関する規約」
(PMK500) 第5章第11条
 - “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（以下「事故等」という）”
- 「プライバシーマーク制度における欠格事項及び判断基準」 (PMK510)
 - 『4.個人情報の取扱いに関する事故についての判断基準』で示す以下の事象

①漏えい	②紛失	③滅失・き損、
④改ざん、正確性の未確保	⑤不正・不適正取得	⑥目的外利用・提供
⑦不正利用	⑧開示等の求め等の拒否	⑨上記①～⑧のおそれ

● プライバシーマーク制度で定める事故の定義

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制度 運営要領

<https://privacymark.jp/system/guideline/procedure.html>



参考情報

- プライバシーマーク制度サイト(<https://privacymark.jp/>)
 - プライバシーマーク制度 運営要領
<https://privacymark.jp/system/guideline/procedure.html>
 - 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

