



2019年度「個人情報の取扱い における事故報告集計結果」

一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC)

プライバシーマーク推進センター

2020年11月9日

1. はじめに

本資料は、2019年度中にプライバシーマーク制度運営要領 (JIP-PMK500「プライバシーマーク付与に関する規約」第11条) に基づき、プライバシーマーク付与事業者の皆さまより当協会および審査機関にご報告いただいた個人情報の取扱いにおける事故等について、取りまとめて集計した結果です。

皆さまの個人情報保護へのご尽力、また事故等のご報告について感謝するとともに、個人情報の取扱いにおける事故の発生防止・再発防止等にご活用いただければ幸いです。

2. 概要

2019年度の事故等報告件数

1. 2019年度は、985の付与事業者より2,543件の事故報告があり、報告事業者数、事故報告件数ともに2018年度に比べ微増となりました。(2018年度:事業者数912社、事故報告件数2,323件)。
2. 2019年度末時点の付与事業者数に占める事故報告事業者の割合は6.0%となり、こちらも2018年度に比べ微増しています。(2018年度5.6%)

報告内容の概要

1. 事故の原因を件数が多い順に見ると、「誤送付」(1,513件:59.5%)のうち「メール誤送信」(590件:23.2%)が最も多く、次いで「その他漏えい」(446件:17.5%)、「宛名間違い等による誤送付」(400件:15.7%)となりました。これは「その他漏えい」のうち「プログラム/システム設計・作業ミス」が2018年度の50件から160件に増加したためです。
2. 「その他漏えい」において、「関係者事務処理・作業ミス等」は、2019年度では205件から138件に減少したものの、「プログラム/システム設計・作業ミス」は50件から160件に増加しています。
3. 事故の原因の「その他」のうち、2018年度から2019年度にかけては誤廃棄が24件から66件と増加しました。

3. 全般的な状況

(1) 事故報告の状況

2019年度の付与事業者から当協会等に対する事故報告の状況は、報告事業者数が985社、事故報告件数が2,543件となり、前年度に比べ微増となりました。また、各年度末における付与事業者数全体に占める報告事業者数の割合は6.0%となりました。¹

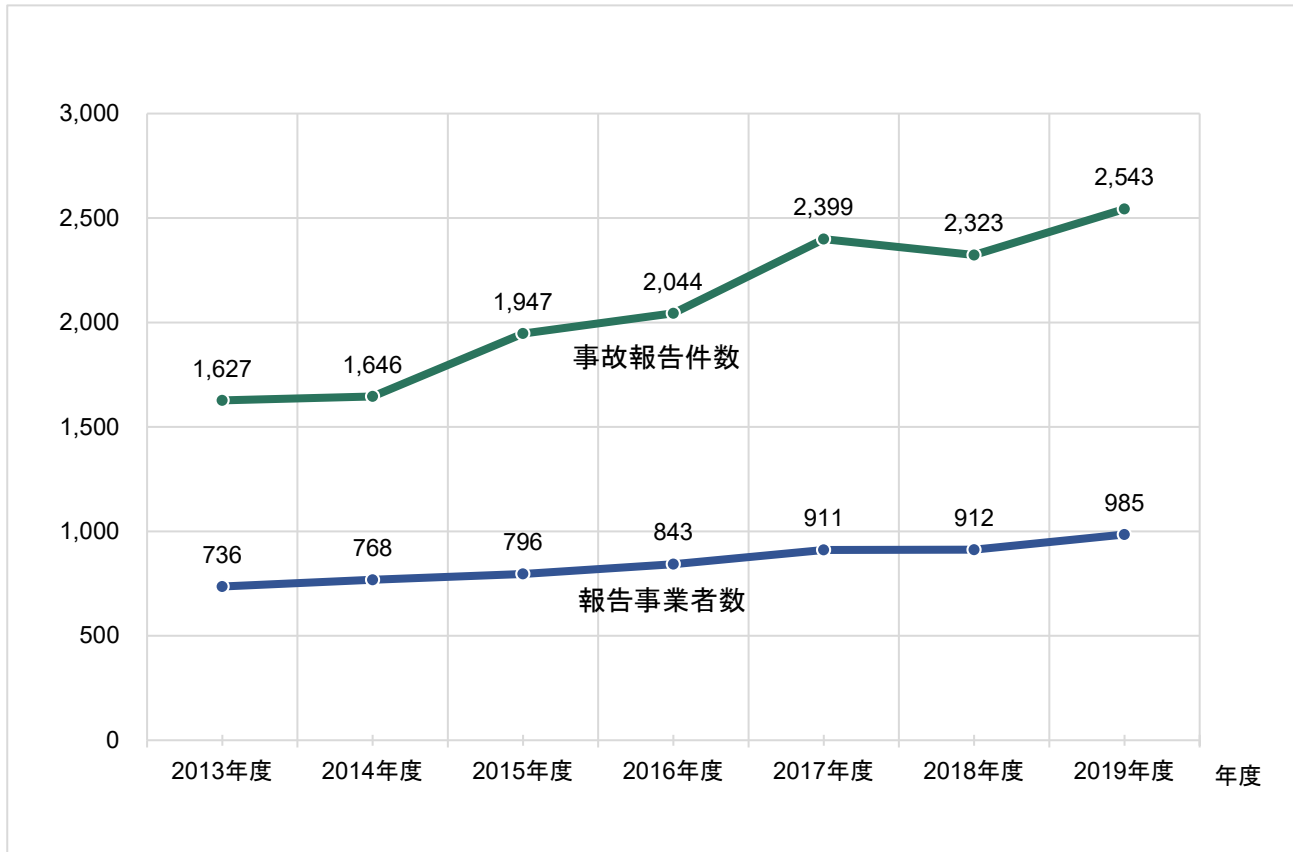


図 1: 事故報告の状況

(2) 原因別に見た事故報告状況

当協会等に報告された事故報告について、発生原因別にみると、昨年度に続き「誤送付」が1,513件(59.5%)と最も多く、次に「その他漏えい」446件(17.5%)「紛失」421件(16.6%)の順となりました。

¹配達委託先が起因となり不可抗力と判断した事故の報告件数や報告事業者数は含まれない。また、同一の事業者から複数回事故報告書を提出された場合、「報告事業者数」は1社としてカウントした。

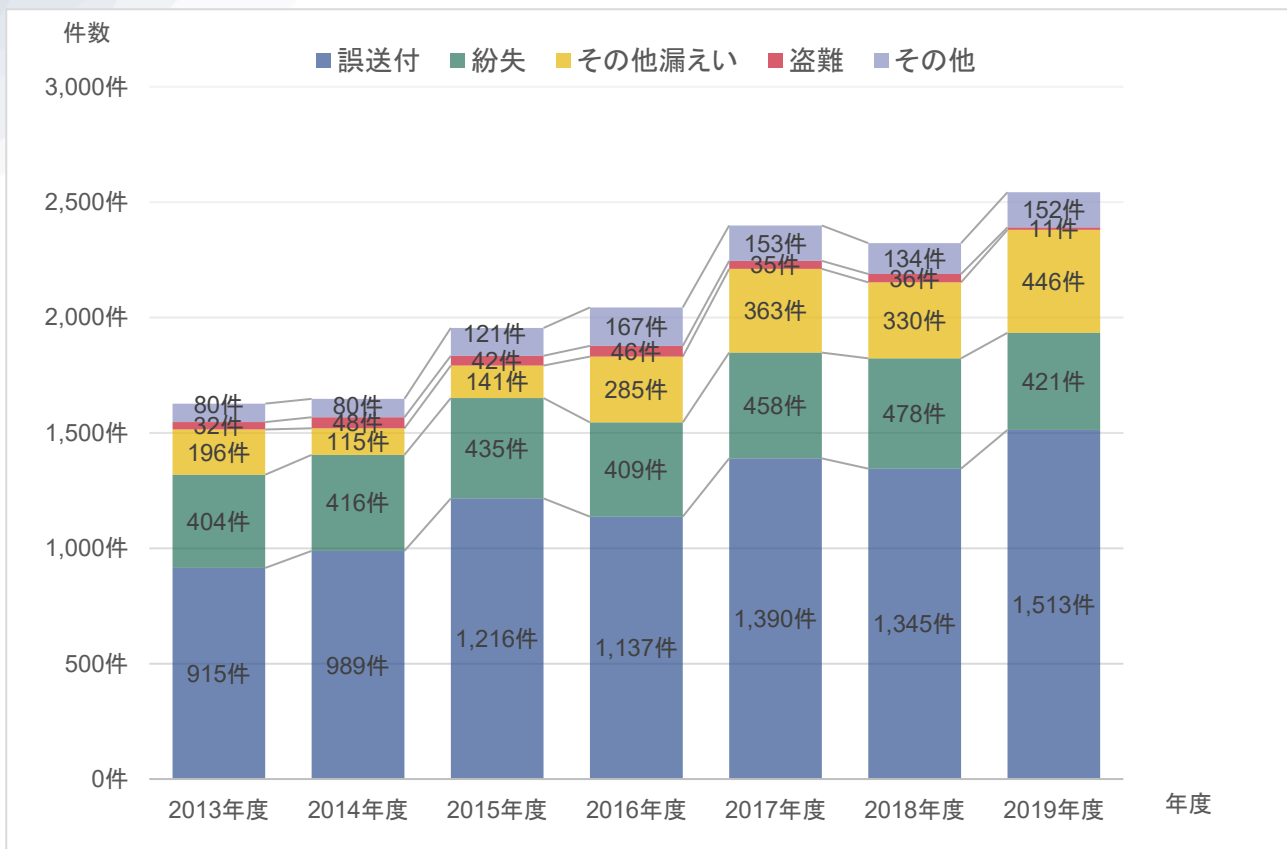


図 2: 原因別に見た事故報告件数の状況

図2の「誤送付」の内訳は、書類等送付時の「宛名間違い等」「封入ミス」「配達ミス」に「メール誤送信」「FAX誤送信」を加えたものです。そのうち「メール誤送信」は590件と事故報告全体の中でも最も報告件数が多く、誤送付の中で次に多かったのは「宛名間違い等」による誤送付400件でした。

電子メールの誤送信については、宛名や文面の間違いだけでなく、添付ファイルの間違いや添付ファイルに本来送付すべきではない情報が含まれていた例が増加しており、電子メールの送信ルールに加え、電子メール以外の手段での電子ファイルの適切な受け渡しなど、電子ファイルの授受についての対策が重要と考えられます。

また、電子メール配信ツールや電子メール誤送信防止ツールなどを用いていながら、それらのツールが利用できない状況において、本来とは異なった手段で電子メールを送信し、誤送信をしてしまった事例も多くみられました。

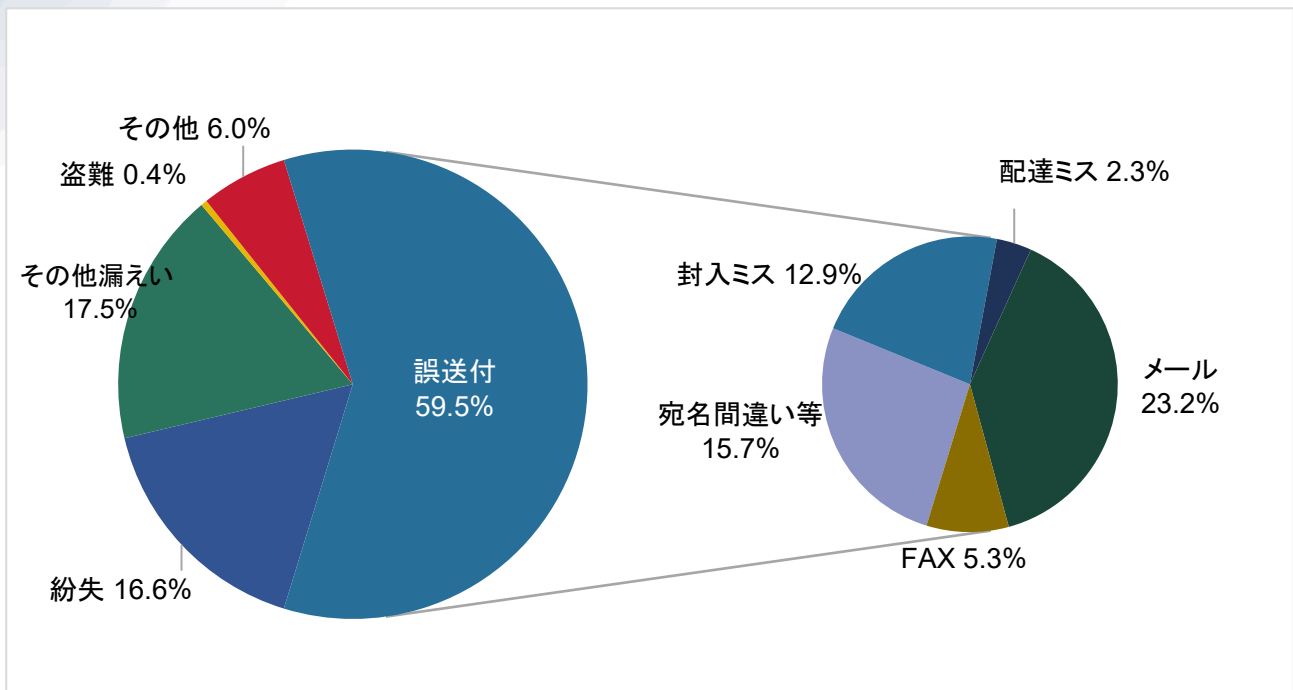


図 3: 原因別事故報告件数「誤送付」の内訳

図3の「その他漏えい」(446件)の内訳は、「ウイルス感染」「プログラム/システム設計・作業ミス」「システムのバグ」「不正アクセス・不正ログイン」「口頭での漏えい」「関係者事処理・作業ミス等」となります。

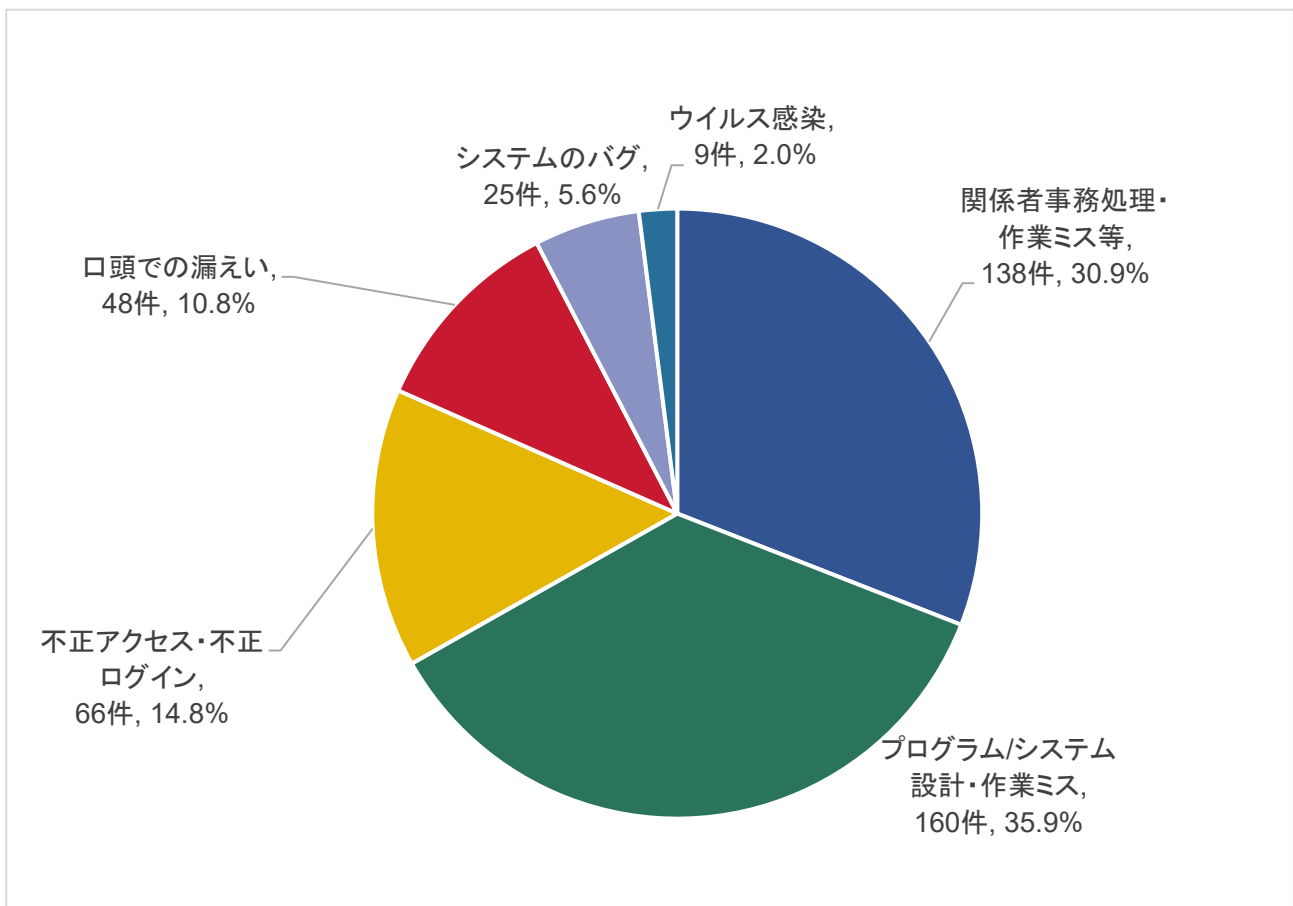


図 4: 原因別事故報告件数「その他漏えい」の内訳

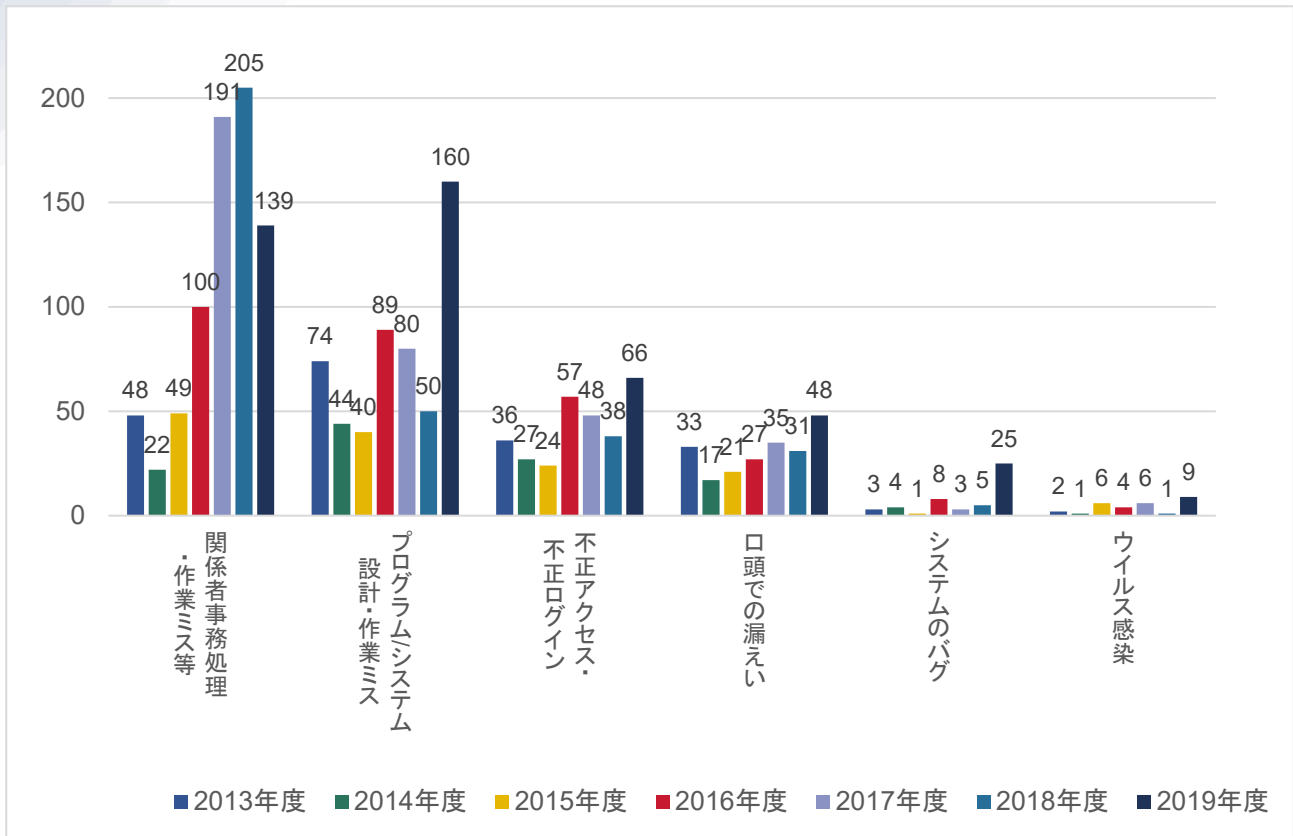


図 5: 原因別事故報告件数「その他漏えい」の内訳推移

漏えい以外の事故である「その他」(153件)の内訳は、「不正取得」「目的外利用」「同意のない提供」「内部不正行為」「誤廃棄」「消失・破壊」「左記に分類できない内容」「評価対象外(本人が自身の個人情報情報を紛失した場合や、事故対象に個人情報が含まれていなかった場合等)」となります。

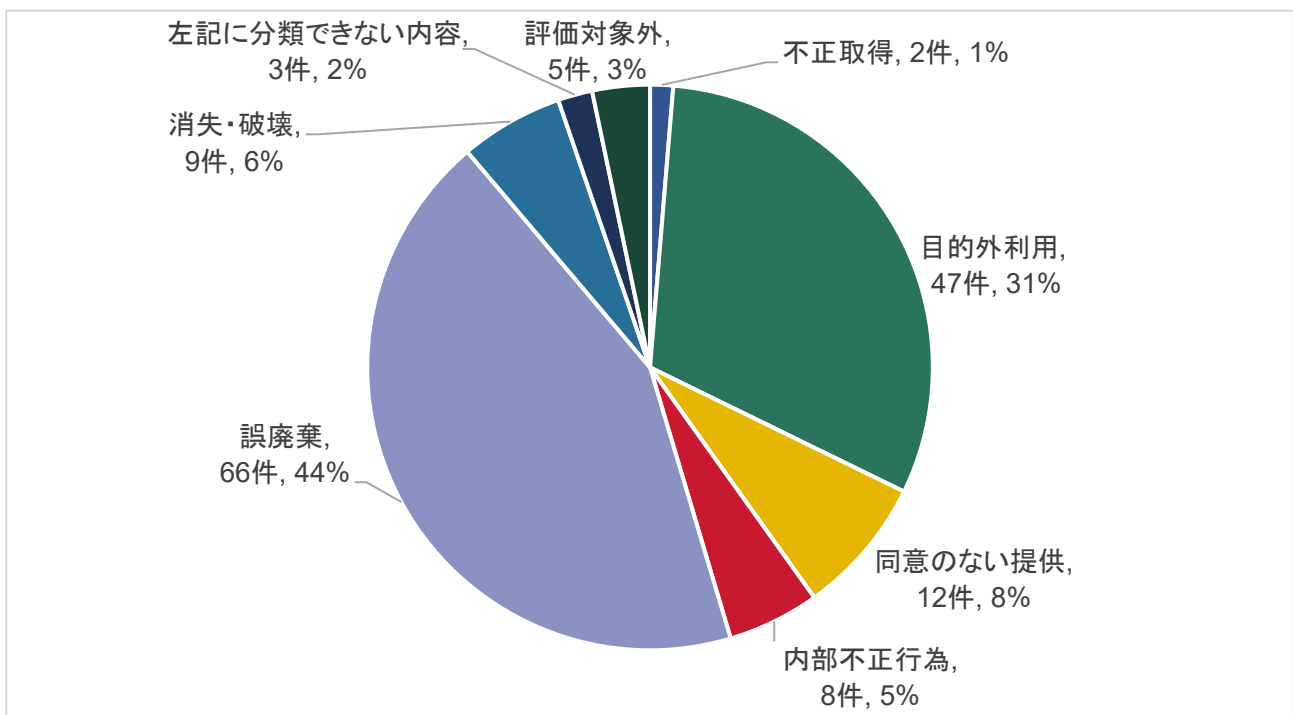


図 6: 原因別事故報告件数「その他」の内訳

4. 事故の発生傾向

(1) 業種による傾向

事故等のご報告をいただいた付与事業者を、業種で分類し、また発生した事故等を「漏えい」「滅失・き損・盗難等」「目的外利用」にまとめました。

業種の分類については、審査の際に確認した業種分類を基に大まかな分類を行ったもので、「専門サービス業」については業種細目等を基に「13.コンサルタント・士業等」「14.学習塾・教室・教育」「15.保健医療・社会福祉」に、「その他の事業サービス業」については「10.BPO等業務代行業」「11.保険業」「12.職業紹介・労働者派遣業」、「13.コンサルタント・士業等」「14.学習塾・教室・教育」「15.保健医療・社会福祉」等に分類したもので、実際に事故が発生した業種・業務内容と必ずしも一致するものではないことをご了承ください。また、業種ごとの事故分類につきましては、業種ごとに報告件数が大きく異なることから、実数ではなく割合での集計としております。

全体としては漏えい(73%)が最も多く発生しており、業種ごとの特色としては、「12.職業紹介・労働者派遣業」においては「目的外利用」が32%と多く発生しており、また「01.製造・建設業」「09.広告・出版・印刷業」「14.学習塾・教室・教育」「16.娯楽・冠婚葬祭等その他サービス業」「18.その他の団体」においては、全体の傾向と比較して「滅失・き損・盗難等」が多く発生しています。

表 1: 業種ごとの事故分類

	漏えい	滅失・き損・盗難等	目的外利用
01.製造・建設業	61%	38%	2%
02.放送・インフラ・電気通信業	68%	27%	5%
03.貨物運送・倉庫・物流業	76%	24%	0%
04.旅客運送・旅行業	69%	28%	3%
05.卸売・小売業	71%	23%	6%
06.証券・金融・貸金・物品賃貸等	76%	23%	1%
07.不動産・建物サービス・警備業	74%	22%	5%
08.情報サービス・調査業	76%	21%	4%
09.広告・出版・印刷業	63%	36%	1%
10.BPO等業務代行業	84%	15%	1%
11.保険業	72%	26%	2%
12.職業紹介・労働者派遣業	58%	10%	32%
13.コンサルタント・士業等	75%	21%	4%
14.学習塾・教室・教育	59%	35%	5%
15.保健医療・社会福祉	82%	17%	1%
16.娯楽・冠婚葬祭等その他サービス業	65%	30%	5%
18.その他の団体	47%	53%	0%
総計	73%	21%	6%

(2) 事故原因の傾向

発生した事故等の原因を「システム等の設定・構築ミス」「マルウェア感染・不正アクセス」「規程・手順の不遵守」「手順等の不備・不注意・その他」「従業員の不正」「不可抗力」「不正・不法行為」で分類すると、全体としては「手順等の不備・不注意・その他」が最も多く、次いで「規程・手順の不遵守」となっています。

表 2: 事故原因の傾向

事故発生原因	概要	割合
システム等の設定・構築ミス	アクセス権限等の設定ミス、システムの不具合等	8%
マルウェア感染・不正アクセス	サーバー、PC 等への不正アクセス、マルウェア感染	3%
規程・手順の不遵守	定められた規程・手順を意図して守らなかった、省略した等	23%
手順等の不備・不注意・その他	定められた規程や手順の問題、規程や手順が整備されていない取扱い、従業員の不注意・見落とし、その他原因不明	63%
従業員の不正	従業員・担当者が不正の意図をもって行った個人情報取扱い	1%
不可抗力	顧客本人のミス、予見が困難な自然災害等	2%
不正・不法行為	盗難・強盗、組織的に行われた不正行為等	1%

事故等の再発防止においては、担当者の不注意であれば不注意を防ぐ・発見するための手順の見直しを実施する、また規程・手順を遵守しなかったのであれば担当者への教育や規程・手順が取扱いの実態に対して適切なものだったかを見直す等、事故等の発生原因を正しく特定することが適切な再発防止策の実施につながります。

また、手順等の不備や担当者の不注意による事故等が多く発生していることは、本来想定されていなかった個人情報の取扱い、イレギュラーな状況等において多く事故が発生しているとも言えます。

5. 事故等の発生局面の傾向

(1) 事故発生局面について

報告された事故等について、事業者の業種分類ごとの事故等が発生した個人情報の取扱い局面を、「1.情報登録・更新管理」「2.書面等送付」「3.電子メール送受信」「4.媒体保管・管理」「5.外部持出・移動」「6.Web等外部向けシステム」「7.組織内システム利用」「8.口頭・対面での授受」「9.第三者提供」「10.その他」に分類しました。

表 3: 取扱い局面の分類

取扱い局面	事例等
1.情報登録・更新管理	個人情報の登録・更新等
2.書面等送付	書面・証書・電子媒体等を郵送・宅配等で送付
3.電子メール送受信	電子メールの送信・受信(電子メール利用におけるマルウェア等感染を含む)
4.媒体保管・管理	記録媒体(書面・電子)の事業所内での保管・管理
5.外部持出・移動	記録媒体(書面・電子)、電子機器等の外部への持ち出し、移動
6.Web等外部向けシステム	Webサーバー、ユーザー向け情報システム等の外部からのアクセスを想定したシステムの利用
7.組織内システム利用	顧客管理、経理システム等組織内情報システムの利用
8.口頭・対面での授受	窓口等で書面を授受する等、口頭や対面での個人情報の授受
9.第三者提供	代理店等が他社に個人情報を提供する等、業務上、適正な個人情報の第三者提供
10.その他	従業員の守秘義務違反等、本来想定していなかった状況

業種分類ごとに発生件数の割合の大きかったもの上位4つは以下の通りです。

表 4: 事故発生の局面

業種	発生局面 1 位	発生局面 2 位	発生局面 3 位	発生局面 4 位
01.製造・建設業	3.電子メール (34%)	5.外部持出 (31%)	2.書面等送付 (22%)	4.媒体管理 (5%)
02.放送・インフラ・ 電気通信業	3.電子メール (30%)	5.外部持出 (20%)	2.書面等送付 (18%)	6.Web 等システム (11%)
03.貨物運送・倉庫・ 物流業	2.書面等送付 (59%)	3.電子メール (16%)	5.外部持出 (10%)	4.媒体管理 (10%)
04.旅客運送・旅行 業	3.電子メール (33%)	2.書面等送付 (26%)	5.外部持出 (21%)	1.情報登録 (10%)
05.卸売・小売業	2.書面等送付 (32%)	3.電子メール (20%)	5.外部持出 (12%)	8.口頭・対面 (11%)
06.証券・金融・ 貸金・物品賃貸等	2.書面等送付 (55%)	4.媒体管理 (14%)	3.電子メール (12%)	1.情報登録 (7%)
07.不動産・建物サ ービス・警備業	2.書面等送付 (35%)	3.電子メール (23%)	9.第三者提供 (14%)	4.媒体管理 (11%)
08.情報サービス・ 調査業	3.電子メール (44%)	2.書面等送付 (17%)	5.外部持出 (15%)	7.組織内システム (7%)
09.広告・出版 ・印刷業	2.書面等送付 (33%)	5.外部持出 (24%)	3.電子メール (20%)	6.Web 等システム (7%)
10.BPO 等業務代 行業	2.書面等送付 (42%)	3.電子メール (18%)	1.情報登録 (14%)	4.媒体管理 (6%)
11.保険業	2.書面等送付 (46%)	3.電子メール (18%)	4.媒体管理 (12%)	8.口頭・対面 (6%)
12.職業紹介 ・労働者派遣業	7.組織内システム (29%)	3.電子メール (27%)	2.書面等送付 (21%)	5.外部持出 (6%)
13.コンサルタント・ 士業等	2.書面等送付 (36%)	3.電子メール (28%)	5.外部持出 (8%)	1.情報登録 (8%)
14.学習塾 ・教室・教育	4.媒体管理 (27%)	2.書面等送付 (19%)	3.電子メール (19%)	6.Web 等システム (11%)
15.保健医療 ・社会福祉	2.書面等送付 (53%)	8.口頭・対面 (13%)	3.電子メール (10%)	4.媒体管理 (9%)
16.その他サービ ス業	2.書面等送付 (24%)	3.電子メール (22%)	4.媒体管理 (22%)	8.口頭・対面 (19%)

18.その他の団体	5.外部持出 (41%)	2.書面等送付 (35%)	3.電子メール (24%)	—
総計	2.書面等送付 (33%)	3.電子メール (26%)	5.外部持出 (11%)	4.媒体管理 (7%)

全体では「2.書面等送付」の際に事故が多く発生しており、次いで「3.電子メール送受信」において事故が発生しています。業種としては、「01.製造・建設業」「02.放送・インフラ・電気通信業」「04.旅客運送・旅行業」「08.情報サービス・調査業」においては「3.電子メール送受信」での事故が最も多く発生しています。

また、業界ごとの特色として「07.不動産・建物サービス・警備業」では「9.第三者提供の局面」で、「05.卸売・小売業」「11.保険業」「15.保健医療・社会福祉」「16.その他サービス業」では「8.口頭・対面での授受」において多く事故が発生していることがわかります。

その他、事故等が発生した際に被害が拡大する可能性の高い「6.Web等外部向けシステムにおける事故等」については、「05.卸売・小売業」においては割合としては8%と少なく表には含まれていませんが、発生件数としては「08.情報サービス・調査業」に次いで多く発生しており、自社ECサイト等においても事故等が多く発生していることがわかりました。

(2) 事故等の種別と発生局面の傾向

発生局面ごとの事故等の原因の傾向を分類すると、多くの局面で手順等の不備・不注意による事故が多く発生しています。一方で、第三者提供を行う際には規程・手順を遵守しなかったことによる事故が半分を占めております。

各局面において事故原因の割合が大きかった上位2つは以下の通りです。

表 5: 事故の発生原因と局面

発生局面	事故原因 1 位	事故原因 2 位
1.情報登録・更新管理	不注意その他(78%)	手順の不遵守(12%)
2.書面等送付	不注意その他(70%)	手順の不遵守(27%)
3.電子メール送受信	不注意その他(73%)	手順の不遵守(23%)
4.媒体保管・管理	不注意その他(59%)	手順の不遵守(31%)
5.外部持出・移動	不注意その他(74%)	手順の不遵守(24%)
6.Web等外部向けシステム	設定・構築ミス(50%)	マルウェア・不正アクセス(38%)
7.組織内システム利用	設定・構築ミス(68%)	不注意その他(16%)
8.口頭・対面での授受	不注意その他(77%)	手順の不遵守(18%)
9.第三者提供	手順の不遵守(53%)	不注意その他(40%)
10.その他	従業者の不正(58%)	不正・不法行為(32%)
総計	不注意その他(63%)	手順の不遵守(53%)

個人の権利利益の侵害、また二次被害が発生する恐れのあるマルウェア感染・不正アクセスによる事故については、当然ながら情報システムを利用する局面で発生しており、Web外部向けシステムの利用局面において多く発生するだけでなく、割合としては少ないものの電子メール送受信においても発生し

ていることから、従業者への教育等を含め対策が求められます。情報システムにおける事故等については、影響範囲や被害が甚大となる可能性が高く、またその影響範囲を特定することが難しい場合があり、発生件数の多寡とは別に、適切な対応が求められています。

また従業者による不正については、守秘義務違反等の形態で「10.その他」の本来意図した局面以外での事故等が多く起きており、取扱いの局面ごとの対策だけでなく、従業者全体に対する啓発、教育が重要となります。

その他、報告いただいた発生状況においては、通常と異なった状況、本来意図しない取扱いなど、イレギュラーな対応を行った場合に発生したとされるものが見受けられ、事故の発生原因における手順等の不備・不注意による事故等を誘発する状況で発生しています。

6. 今後の事故等への備え

(1) 再発防止策について

事故原因、また事故の発生状況を見ると、事故等は通常とは異なった対応を行う場合や、本来想定していない業務において多く発生しており、そういったイレギュラーな状況における対応・承認手順や原則を定める等の対応策が有効と考えられます。

また、定められた手順通りの業務を行っていながら、従業者の不注意により事故等が発生したとされる報告も多く見られました。再発防止策においては、従業者個人の不注意として従業者への注意喚起や教育を実施するだけでなく、その手順が不注意を防ぐための手順として有効に機能しているかを検討することが重要でしょう。

(2) 今後の傾向

近年続く傾向として、従業者の不注意・ミスによる単純な漏えいや紛失だけでなく、個人の権利利益に対する影響の大きな、意図的に行われた不正アクセスや情報の持ち出しが増加しており、これらの事故等のリスクを踏まえたリスク分析、また必要な対策を講じることがより一層求められます。

7. プライバシー推進センターからのお願い

個人情報の取扱いについては、本人だけでなく社会的関心も非常に高く、事故等について報道がなされた場合や、事業者様のプレスリリースなどが発表された場合には、プライバシーマーク推進センターに対しても多くのお問合せをいただいております。事業者様から事故等に関するご連絡をいただいていない場合、お問い合わせに対してご回答することは難しく、結果として事業者様の信頼を損ねる可能性がございます。重大な事故が発生した場合、またプレスリリースを行う場合には、事故の第一報をいただけますようお願いいたします。なお、事故の第一報の手順等については、プライバシーマークのホームページ²でもご案内しておりますのでご参照ください。

² <https://privacymark.jp/system/accident/index.html>

データ編

1. 事故報告書を提出した付与事業者数と事故報告件数

「プライバシーマーク付与に関する規約(PMK500)」第5章第11条に基づき、付与事業者から当協会等に報告された事故の状況は、以下の通り。

年度	報告事業者数 (事業者)	事故報告件数 (件)	有効付与事業者数 (事業者)	報告事業者数が 有効付与事業者数に 占める割合(%)
2013年度	736	1,627	13,591	5.4
2014年度	768	1,646	14,044	5.5
2015年度	796	1,947	14,755	5.4
2016年度	843	2,044	15,297	5.5
2017年度	911	2,399	15,788	5.8
2018年度	912	2,323	16,275	5.6
2019年度	985	2,543	16,477	6.0

- 注：1. 配送委託先が起因となり不可抗力と判断した事故は含まない。
 2. 同一の事業者から複数回事故報告書を提出された場合、「報告事業者数」1社としてカウントした。
 3. 有効付与事業者数とは、各年度末が有効期間内であるプライバシーマークの付与を受けている事業者の数。

2. 付与事業者から報告された原因別事故報告件数と割合

付与事業者からの事故報告件数について、(1)の通り原因別に集計を行った。このうち「その他漏えい」および「その他」と分類した事故報告件数については、それぞれ内訳を集計し、(2)および(3)で示した。

(1) 原因別事故報告件数

原因	漏えい							紛失・盗難			その他	合計
	誤送付						その他漏えい	紛失	盗難			
	宛名間違い等	封入ミス	配達ミス	メール	FAX	車上荒し			置き引き等			
2013年度	報告件数	270	243	2	274	126	196	404	4	28	80	1,627
	割合(%)	16.6	14.9	0.1	16.8	7.7	12.0	24.8	0.3	1.7	4.9	100.0
2014年度	報告件数	282	275	1	305	126	115	416	8	40	80	1,648
	割合(%)	17.1	16.7	0.1	18.5	7.7	7.0	25.2	0.5	2.4	4.9	100.0
2015年度	報告件数	311	334	5	409	157	141	435	13	29	121	1,955
	割合(%)	15.9	17.1	0.3	20.9	8.0	7.2	22.3	0.7	1.5	6.2	100.0
2016年度	報告件数	303	274	0	424	136	285	409	9	37	167	2,044
	割合(%)	14.8	13.4	0.0	20.7	6.7	13.9	20.0	0.4	1.8	8.2	100.0
2017年度	報告件数	300	329	0	636	125	363	458	10	25	153	2,399
	割合(%)	12.5	13.7	0.0	26.5	5.2	15.2	19.1	0.4	1.0	6.4	100.0
2018年度	報告件数	346	305	0	586	108	330	478	5	31	134	2,323
	割合(%)	14.9	13.1	0.0	25.2	4.7	14.2	20.6	0.2	1.3	5.8	100.0
2019年度	報告件数	400	329	58	590	136	446	421	5	6	152	2,543
	割合(%)	15.7	12.9	2.3	23.2	5.3	17.5	16.6	0.2	0.2	6.0	100.0

注:

1. 配送委託先が起因となり不可抗力と判断した事故は含まない。
2. 事故報告について複数の原因を設定する場合があったため、2014年度と2015年度においては、事故報告件数と原因別事故報告件数の合計は一致しない。
3. 「誤送付」のうち「宛名間違い等」は、誤送付の原因となる配送に関する事務処理上のミス(宛名書き間違い、誤登録・誤入力等)および渡し間違いである。「配達ミス」は、配送を業とする付与事業者自らが配達した際の間違い等である。
4. 「その他漏えい」の内訳については、後述の(2)参照。
5. 「その他」の内訳については、後述の(3)参照。
6. 「割合」は各媒体の「報告件数」を「合計」で割った値。小数点以下第2位を四捨五入して出しているため、合計が100%にならないことがある。

(2) 原因別事故報告件数における「その他漏えい」の内訳

内 容		ウイルス 感染	プログラム/ システム 設計・ 作業ミス	システムの バグ	不正 アクセス・ 不正 ログイン	口頭での 漏えい	関係者 事務処理・ 作業ミス等	合計
2013年度	報告件数	2	74	3	36	33	48	196
2014年度	報告件数	1	44	4	27	17	22	115
2015年度	報告件数	6	40	1	24	21	49	141
2016年度	報告件数	4	89	8	57	27	100	285
2017年度	報告件数	6	80	3	48	35	191	363
2018年度	報告件数	1	50	5	38	31	205	330
2019年度	報告件数	9	160	25	66	48	138	446

注：2015年度までは関係者（顧客等も含む）のミスによる漏えいは、「(1)原因別事故報告件数」で「漏えい」と分類した各事故の中に含めて集計したが、2016年度以降は全て「その他漏えい」に含めて集計した。

(3) 原因別事故報告件数における「その他」の内訳

内 容		不正 取得	目的外 利用	同意の ない 提供	内部 不正 行為	誤廃棄	消失・ 破壊	左記に 分類 できない 内容	評価 対象外	合計
2013年度	報告件数	1	20	5	7	23	4	20	—	80
2014年度	報告件数	3	11	9	12	28	5	12	—	80
2015年度	報告件数	1	22	7	9	28	7	47	—	121
2016年度	報告件数	3	23	6	7	27	6	66	29	167
2017年度	報告件数	2	18	8	15	30	9	13	58	153
2018年度	報告件数	4	41	6	1	24	8	10	40	134
2019年度	報告件数	2	47	12	8	66	9	3	5	152

以上