

(平成 22 年度)「個人情報の取扱いにおける事故報告にみる傾向と注意点」

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
平成 23 年 7 月 12 日

平成 22 年度中に当協会(JIPDEC)および指定審査機関(平成 22 年度末現在 18 機関)に報告があったプライバシーマーク付与事業者(以下、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を報告する。

また、平成 22 年度の事故報告内容から、事故に対する主な注意事項をまとめたので、前年度までの報告内容と合わせて、個人情報の取扱いに関する事故の再発防止に活用して頂きたい。

平成 22 年度の報告件数

- ① 691 付与事業者 1,590 件の事故報告があり、前年度の 624 付与事業者 1,269 件よりそれぞれ微増している。
- ② 平成 22 年度末時点での付与事業者数(有効事業者:<参考の表を参照>)で見ると、事故報告の比率は 5.7%であり、前年度(5.5%)より微増している。

報告内容の概要

- ① 事故の原因は、「紛失」(27.3%)が最も多く、次いで「メール誤送信」、「宛名間違い等」「封入ミス」の順に比率が高い。
- ② 盗難・紛失の媒体は、前年度に比べ携帯電話紛失の報告が多い。(27.1%→35.8%)

1. 事故報告(*)のあった付与事業者数と事故報告件数(平成 20～22 年度)

年度	20 年度	21 年度	22 年度
付与事業者数	565	624	691
事故報告件数	1,062	1,269	1,590

(*) 配送物の中に個人情報が含まれていても、配送委託先のミスが原因で事故(配送ミス・紛失等)が発生した場合は、[欠格性\(欠格レベル\)の評価](#)において不可抗力によるものとし、「措置なし」の評価を行っている。当該理由により、措置なしと評価した報告件数は含めていない。

2. 付与事業者から報告のあった原因別事故報告件数(平成 22 年度)

原因	漏えい							盗難・紛失			その他 (※3)	合計
	誤送付(※1)					ウイルス 感染	その他 漏えい (※2)	盗難		紛失		
	宛名間 違い等	配達ミス	封入ミス	FAX	メール			車上荒し	置き引き 等			
報告件数	228	83	222	114	265	23	100	9	45	434	67	1,590
割合(%)	14.3	5.2	14.0	7.2	16.7	1.4	6.3	0.6	2.8	27.3	4.2	100.0

※1:「誤送付」の分類について

- ・「宛名間違い等」は、誤送付の原因となる、配送に係る事務処理上のミス(宛名書き間違い、誤登録・誤入力等)及び、渡し間違い等である。
- ・「配達ミス」は、付与事業者自らが配達した際の間違い等である。

※2:「その他漏えい」の内容について

- ・「その他漏えい」には、『プログラム/システム設計ミス』『ヒューマンエラーと考えられるもの』『不正アクセスによる漏えい』『口頭での漏えい』等が含まれる。

※3:「その他」の内容について

- ・「その他」には、『不正取得』『目的外利用』『同意のない第三者への提供』『廃棄ミス』『内部不正行為』等が含まれる。

内訳は以下の通り。

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	左記に分類 できない内容	合計
報告件数	3	24	5	11	13	3	8	67

(参考) 付与事業者数の推移(平成 10~22 年度の各年度末時点)

年度	10 年度	11 年度	12 年度	13 年度	14 年度	15 年度	16 年度
付与事業者数	58	129	219	321	485	762	1,294
年度	17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度	
付与事業者数	3,508	7,348	9,332	10,276	11,379	12,091	

3. 事故に対する主な注意事項等

【封入ミスに関して】

- 前年度に比べ、封入ミスの事故報告が増加(2.6%⇒14.0%)している。
- 封入作業において初歩的な確認ミスが繰り返し発生する場合に、リスク認識・分析が適正に行われず、再発防止策が有効となっていない状況も考えられる。単なる作業ミスとの認識でルールを周知・徹底するだけでなく、個人情報への取扱い上の重要な問題と認識し、発生原因を究明した上での根本的な再発防止策を講じる等の対処が重要である。

【口頭での漏えいに関して】

- 口頭での漏えいに関する報告件数は少ないものの、「親子間」「配偶者間」においても、お互いの個人情報(プライバシー)は守られるべきものであるという意識・考え方は浸透しつつある中で、一方では、「家族なのだから良いであろう」という判断により、電話などで、うかつに「子ども(成人)に関する情報を親に伝言する」「夫に関する情報を妻に伝える」などして、漏えい事故に発展するケースが散見される。
- また、申出者が本人であるかの確認を十分に行わないまま、本人以外の第三者に個人情報を伝えた等の事故報告もある。更に、業務上知り得た個人情報を、「ウワサ話」のような軽い気持ちで「社内で伝えた」「知人に伝えた」等により苦情に発展し、「漏えい」の事故報告となったケースもある。
- 「業務上知り得る可能性のある個人情報は慎重に取扱うべき」という点については、「感覚的に身につく」ところまで教育や注意喚起を繰返し行うことが求められる。

【盗難・紛失事故について】

- 盗難・紛失の媒体別内訳は下記の表の通りであるが、前年度に比べ携帯電話の紛失が多く報告されている。
- 携帯電話の紛失については、万が一紛失などした場合に二次被害を発生させないために、各携帯電話会社等において端末のセキュリティ機能(ダイヤルロック等)やセキュリティサービス(遠隔ロック、遠隔データ消去など)の充実が図られており、それらの利用率も高くなっている。しかし、「機能があるにも関わらず、設定をしていなかった」であるとか、「事故発生時の具体的手順がわからず、対応までに時間がかかった」といった状況も見受けられる。
- 紛失防止のための方策・教育のみならず、「紛失時に備えた設定」の確認や、「紛失時の対応方法・対応手順」の周知徹底が望まれる。
- 媒体別の集計であるが、当該媒体のみを失う事は非常に少なく、通常は当該媒体を収納したカバンが盗難に遭う、若しくは紛失する場合がほとんどである。再発防止策としては媒体の安全対策措置を過信せずに、カバン等の管理について従業者への教育を繰返し行うことも重要である。

(参考) 盗難・紛失の媒体等別内訳(平成 22 年度)

媒体等	書類	携帯電話	ノート PC	USB メモリ 等可搬 記録媒体	その他の 電子機器	その他の 媒体 (※1)	バッグ類 (※2)	合計
盗難(54)	17	16	14	2	0	0	8	57
紛失(434)	209	162	20	14	0	23	12	440
計	226	178	34	16	0	23	20	497
割合(%)	45.5	35.8	6.9	3.2	0	4.6	4.0	100.0

(注 1) 盗難・紛失のカッコ内は報告件数。

(注 2) 盗難や紛失は、一つの事故で、複数媒体が関係することもあるので、合計と事故報告件数は合わない。

(※1) その他の媒体: 入館証、ID カード、名刺、手帳、クレジットカード等。

(※2) バッグ類: 個人情報の盗難・紛失の事故であるが、収納されていた媒体が不明のもの。

<参考資料>

- 1) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会
平成 17 年度～平成 21 年度の「個人情報の取扱いにおける事故報告にみる傾向と注意点」については、[こちら](#)を参照してください。
- 2) 経済産業省
[個人情報の適正な保護に関する取組実践事例」報告書\(平成 22 年 3 月\)](#)