

平成 25 年 7 月 8 日

平成 24 年度「個人情報の取扱いにおける事故報告」の傾向と注意点

一般社団法人 情報サービス産業協会
審査業務部

情報サービス事業者における個人情報保護の一層の充実に資するため、当協会ではプライバシーマークの付与適格性審査に合格した事業者から平成24年度（平成24年4月1日～平成25年3月31日）に提出された「個人情報の取扱いにおける事故報告」をもとに、事故の傾向と注意点について取りまとめたので、以下のとおり報告する。

1. 事故報告の概要

事故報告の件数及び事業者数は 138 件（59 社）である。前年度の 160 件（59 社）に比べて事業者数は横ばいであるが、報告件数は前年度比 86.3%と大きく減少している。

表- 1 に個人情報関連事故の内容別件数と割合を示した。これによると、「電子メールの誤送信」が 35 件（25.4%）と、この 4 年間で最も多く、次いで、「従業員によるパソコン・携帯電話・書類等の紛失」が 31 件（22.5%）、「委託先事業者による事故」が 21 件（15.2%）、「FAX の誤送信」が 15 件（10.9%）、「発送物の誤送付・誤封入」が 11 件（8.0%）であり、これら事故の内容別件数上位 5 で、全体の 82.6%を占めている。

報告内容は例年同様に軽微な事案がほとんどであり、事故原因のほとんどがヒューマンエラーによるものであるが、特徴としては、電子メール及び FAX の誤送信件数が増加傾向である。

表-1 個人情報関連事故の内容別件数と割合

事故の内容	平成 21 年度 (n=67 社)		平成 22 年度 (n=84 社)		平成 23 年度 (n=59 社)		平成 24 年度 (n=59 社)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
電子メールの誤送信	20	15.5%	28	17.1%	34	21.3%	35	25.4%
紛失（パソコン・携帯電話・書類など）	48	37.2%	62	37.8%	57	35.6%	31	22.5%
委託先事業者による事故	20	15.5%	31	18.9%	27	16.9%	21	15.2%
FAX の誤送信	4	3.1%	7	4.3%	14	8.8%	15	10.9%
発送物の誤送付・誤封入	15	11.6%	15	9.1%	12	7.5%	12	8.7%

小計	107	82.9%	143	87.2%	144	90.1%	114	82.6%
-----------	------------	--------------	------------	--------------	------------	--------------	------------	--------------

盗難（空き巣・車上荒らし・置き引き）	4	3.1%	5	3.0%	2	1.3%	5	3.6%
データベース等への誤入力・誤処理	4	3.1%	2	1.2%	0	0%	4	2.9%
宅配便・郵便による紛失	8	6.2%	4	2.4%	8	5.0%	3	2.2%
プログラムミス	2	1.6%	4	2.4%	3	1.9%	3	2.2%
ファイル交換ソフト（Winny など）	3	2.3%	2	1.2%	1	0.6%	0	0%
従業員による不正持ち出し・不正利用	1	0.8%	2	1.2%	1	0.6%	0	0%
その他	0	0%	2	1.2%	1	0.6%	9	6.5%
合計	129	100%	164	100%	160	100%	138	100%

2. 内容別に見た事故の概要と防止のための注意点

(1) 電子メール及び FAX の誤送信による事故について

電子メールの誤送信による事故は 35 件で全体の 25.4%を占めている。件数では前年度ほぼ横ばいであるが、「パソコン、携帯電話、書類などの紛失事故」の報告が 31 件（前年度比

54%) とかなり少なくなったため、結果として、全体に占める割合では最も報告件数が多い事故案件となった。

事故内容は、「メールの宛先を誤って送信した(24件)」のほか、「同報メールの際に宛先が見える形(本来 Bcc で送信すべきところ To や Cc で送信する)で送信した(5件)」ために、メールアドレスを漏えいしたという事案が顕著である。

一方、FAX の誤送信による事故は 15 件で全体の 10.9%を占めている。報告件数は前年度ほぼ横ばいであるが、平成 21 年度の報告件数と比べると約 4 倍、また、平成 22 年度の報告件数と比べると約 2 倍に増えている。

これらの対策としての基本は、電子メール及び FAX 送信者一人ひとりが送信前の確認行為を徹底することである。そのためには、事業者が啓発教育を通じてメール及び FAX 送信前の確認行為を義務付けることであるが、さらに、電子メールについては、「オートコンプリート機能の使用を禁止する」「同報メール送信前に注意喚起メッセージを表示する」「送信ボタン押下後に取消可能となるようなソフトウェアを導入する」など、社内ルールの徹底に加えてツールを併用することが効果的である。また、FAX については、短縮ダイヤルの登録内容を適宜チェックすることが必要である。

(2) 紛失(パソコン・携帯電話・書類など)による事故について

ノートパソコン、携帯電話、書類の置き忘れ等による個人情報の紛失事故については、この 4 年間で最も報告件数が少なかった。平成 24 年度に報告された 31 件の紛失事故のうち、携帯電話の紛失は 18 件で過半数を占めている。緊急時などの連絡用として常に携行していることから事故の発生率が高くなっているが、ほとんどの事業者では暗証番号ロックや電話帳データの遠隔消去などのセキュリティ機能付き携帯電話を使用しているため、実際に情報漏えい事故につながった事案はない。また、ノートパソコン及び記憶媒体の紛失が計 4 件報告されているが、ハードディスクへの暗号化措置などによりいずれも二次被害の発生には至っていない。

概してプライバシーマーク付与事業者は、ノートパソコンや携帯電話などの携行可能な端末の管理が行き届いており、情報資産の持ち出し制限やデータの暗号化措置が徹底しているため、紛失した場合でも二次被害につながる可能性は極めて低い。とはいえ、セキュリティ本来の目的は安全管理措置に頼ることではなく、紛失自体を未然に防ぐことにある。これからは、スマートフォンやタブレット端末がますます普及していくことが予想されるため、事

業者側の管理体制と携行者側である従業者一人ひとりの心構えがなお一層問われることになるであろう。

(3) 委託先事業者による事故について

委託先において事故が発生した場合は、委託元は原則として免責されることはなく、過失割合によって責任を負う可能性がある。また、事故による経済的損失より、本人に及ぼす影響、社会的信用の失墜が大きいことを認識しなければならない。

平成 24 年度は 21 件の委託先による事故の報告があり、全体に占める割合は 15.2%、昨年度の 27 件 (16.8%) に比べて、件数、比率とも多少減少はしているものの、例年 15% を超える発生頻度で推移している。

表 - 2 委託先事業者における事故の内容別件数

事故の内容	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度
紛失	8	10	4	9
誤送付	9	11	10	5
FAX 誤送信	0	0	5	3
メール誤送信	0	4	3	2
誤入力・誤処理	0	1	2	1
Winny	1	3	1	1
プログラムミス	0	0	1	0
盗難	0	0	1	0
不正利用	1	1	0	0
宅配便業者の誤送付	1	1	0	0
合計 (件)	20	31	27	21

委託先事業者における事故内容は、「紛失」「誤送付」「FAX の誤送信」「メール誤送信」「誤入力・誤処理」といったヒューマンエラーに起因する事故が 20 件 (95%) を占めているが、委託先社員の自宅 PC から Winny によって業務情報が流出した事案も 1 件報告されている。

これらの対策としては、委託先が管理を徹底出来るよう啓発教育等で支援するほか、「委託先における個人情報の取扱い状況を定期的に把握する」「定期的に業務報告を受ける」など管

理を徹底することが重要である。

管理上のポイントとしては、「委託業務の実態に見合った委託先選定基準・評価基準であるか」「定期的に業務の監督・チェックを実施しているか」「必要のない個人情報まで提供していないか」などを精査する必要がある。また、再委託、再々委託の必要が生じる場合には、その再委託先、再々委託先における取扱い状況を常に把握しておくことも必要である。

委託先を選定するにあたって、プライバシーマーク認定事業者であることを前提条件として挙げる例が多く見られるが、委託先がプライバシーマーク認定事業者であることに安堵することなく、常に委託業務の実態に見合った管理を心掛けることが、事故を未然に防ぐための重要な要素である。

(4) 発送物の誤送付・誤封入による事故について

発送物の誤送付・誤封入による事故については12件(8.7%)の報告があり、発生件数は前年度横ばいである。誤送付された発送物のなかには、「給与明細書」「児童手当現況届」「会員証」など本人に与える影響の大きさが懸念される金銭やプライバシーに関する情報も含まれていることから、対応を誤ると大きな事故に発展する可能性もあり、再発防止に向けた十分な対策が必要である。

再発防止策としては、作業に入る前に導入教育を義務付けるなど事故が発生した場合に生じる本人への影響及び会社の社会的信用の失墜について、あらかじめ従業者に十分に認識させておくことは言うまでもなく、発送する前には必ず複数人でチェックをするなどの検査体制の見直しを含め、個々の従業者にとって心理的に負担の掛からない作業方法へ転換することが重要である。

(5) その他の事故について

そのほか発生率が5%以下の事故として、「盗難(空き巣・車上荒らし・置き引き)」が5件(3.6%)、「データベース等への誤入力・誤処理」が4件(2.9%)、「宅配便・郵便による紛失」「プログラムミス」が各々3件(2.2%)報告されている。

なお、前年度までは報告されていた「Winnyなどファイル交換ソフトによる事故」や「従業者による不正持ち出し・不正利用による事故」については、今年度はまったく報告されなかった。これは、事業者が「性善説」から「性悪説」に基づくセキュリティ管理方針への転換を図り、啓発教育は言うまでもなく、「個人情報へのアクセス制限」「入退室管理の強化」

「業務の自宅への持ち帰り禁止」「従業員の自宅PCのチェック」など、従業員管理に厳格に取り組んだ結果によるものと推測される。

3. 全般的な管理上の注意点について

平成24年度内に報告された事故事案をもとに、個人情報の取扱いにおける事故の傾向と注意点について述べた。傾向としては、委託先によるものを含め、ヒューマンエラーに起因する事故がほとんどである。

事業者のセキュリティ事故対策として、啓発教育を徹底して行うこと、日常の運用の確認を励行すること、ヒヤリ・ハット事例を収集して全社的に水平展開すること、などがしばしば報告される。しかし、こうした地道な運用を継続しているにもかかわらず、ヒューマンエラーに起因する事故は繰り返し発生してしまう。

人間の意識レベルが下がることは避けられず、それを「単なる不注意」として処理してしまうとヒューマンエラーの防止にはつながらないものである。啓発教育や運用の確認は重要な事故対策であるが、これらに加えて、注意力が下がって失敗をすることは人間として避けられないという前提のもとで、作業方法を人間の特性に合わせて容易なものに見直していくことがヒューマンエラーを防止する最善策と考える。

以上