

平成 24 年 7 月 12 日

## 平成 23 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対策の一層の充実に資するため、当協会でプライバシーマークの付与認定を受けた事業者から平成23年度内に提出された「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纏めたので、以下のとおり報告する。

### 1. 事故報告の概要

事故報告の件数は 160 件であり、前年度の 164 件に比べてほぼ同数の報告があった。

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、従業者によるパソコン・携帯電話・書類等の紛失が過去 4 年間を通して最も多く、23 年度は 57 件 (35.6%) が報告された。次いで電子メールの誤送信が 34 件 (21.3%)、委託先事業者による事故が 27 件 (16.9%)、FAX の誤送信が 14 件 (8.8%)、発送物の誤送付・誤封入が 12 件 (7.5%) 報告されており、これで全体の 9 割を占める結果となっている。

**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 20 年度 (n=73 社)		平成 21 年度 (n=67 社)		平成 22 年度 (n=84 社)		平成 23 年度 (n=59 社)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
紛失（パソコン・携帯電話・書類など）	52	43.7%	48	37.2%	62	37.8%	57	35.6%
電子メールの誤送信	21	17.6%	20	15.5%	28	17.1%	34	21.3%
委託先事業者による事故	19	16.0%	20	15.5%	31	18.9%	27	16.9%
FAX の誤送信	3	2.5%	4	3.1%	7	4.3%	14	8.8%
発送物の誤送付・誤封入	10	8.4%	15	11.6%	15	9.1%	12	7.5%

<b>小計</b>	<b>105</b>	<b>88.2%</b>	<b>107</b>	<b>82.9%</b>	<b>143</b>	<b>87.2%</b>	<b>144</b>	<b>90.1%</b>
-----------	------------	--------------	------------	--------------	------------	--------------	------------	--------------

宅配便・郵便による紛失	5	4.2%	8	6.2%	4	2.4%	8	5.0%
プログラムミス	3	2.5%	2	1.6%	4	2.4%	3	1.9%
盗難（空き巣・車上荒らし・置き引き）	2	1.7%	4	3.1%	5	3.0%	2	1.3%
ファイル交換ソフト（Winny など）	1	0.8%	3	2.3%	2	1.2%	1	0.6%
従業員による不正持ち出し・不正利用	1	0.8%	1	0.8%	2	1.2%	1	0.6%
データベース等への誤入力・誤処理	0	0%	4	3.1%	2	1.2%	0	0%
その他	2	1.7%	0	0%	2	1.2%	1	0.6%
<b>合計</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

## 2. 内容別に見た事故の概要と防止のための注意点

### (1) 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は過去 4 年間を通して最も高い割合を占めている。平成 23 年度に報告された 57 件の紛失事故のうち、携帯電話の紛失が 30 件と全体の過半数を占めている。ほとんどの事業者では暗証番号口

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繋がった事案はない。

プライバシーマーク付与事業者は、概して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されていることによって二次被害の防止に繋がっている。しかしながら、パソコンに匹敵する機能を持つスマートフォンやタブレット端末の利用が拡大しており、今後はBYOD( Bring Your Own Device ) を踏まえたこれら端末等の取り扱いについて、事業者の管理と携行者一人ひとりの心構えが重要になる。

## ( 2 ) 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 34 件で全体の 21.3% を占めており、前年度よりも増加している。

事故内容は、「メールの宛先を誤って送信した( 19 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( 12 件) 」ために、メールアドレスを漏えいする事案が依然として顕著である。

FAX の誤送信による事故は 14 件で全体の 8.8% を占めており、件数、割合とも前年度の約 2 倍となった。

電子メール及び FAX の送信は手作業に頼ることが多いためヒューマンエラーが発生し易く、事故防止の基本は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、教育などを通じて確認行為を義務づけるとともに、運用の確認等により定期的にチェック機能を働かせることである。そのほか電子メールでは、「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オプション機能の追加や専用ツールを使用することが効果的である。また、FAX では短縮ダイヤルの登録内容の適宜見直しやゼロ発信の要否の周知、発信方法の手順の確認が必要である。

### (3) 委託先事業者による事故について

委託先による事故も例年高い発生頻度があり、自社並に監督が行き届かないことが原因となっている。平成 23 年度は 27 件の事故報告があり、例年 15%以上の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 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
誤送付	7	9	11	10
FAX 誤送信	0	0	0	5
紛失	5	8	10	4
メール誤送信	2	0	4	3
誤入力・誤処理	0	0	1	2
Winny	3	1	3	1
プログラムミス	1	0	0	1
盗難	0	0	0	1
不正利用	1	1	1	0
宅配便業者の誤送付	0	1	1	0
<b>合計(件)</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>27</b>

委託先における事故のうち誤送付の発生頻度が最も高いのは、委託内容に発送業務が多いことが理由としてあげられる。委託先事業者における事故内容は、「誤送付」「FAX の誤送信」「紛失」「メール誤送信」「誤入力・誤処理」が 24 件と全体の約 9 割で、ほとんどの事故はヒューマンエラーに起因している。

これらの対策としては、委託先において作業手順及び作業管理を徹底出来るよう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」など作業状況の管理を徹底することが重要である。また、「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」「必要のない個人情報まで委託していないか」など委託に関する手順を改めて精査する必要がある。また、委託業務によって再委託、再々委託が生じる場合には、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は言うまでもない。

#### **(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・誤封入による事故は12件で全体の7.5%を占めており、前年度よりもやや減少している。誤送付された発送物は「購入明細書」等がほとんどを占めているが、一部「給与明細書」など金銭やプライバシーにかかわる情報も含まれており、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、あらかじめ従業員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、個々の従業員にとって負担の掛からない作業方法への転換を図ることなどが重要である。

#### **(5) その他の事故について**

そのほかの事故では、宅配便・郵便による紛失が8件(5%)、プログラムミスが3件(1.9%)、盗難が2件(1.3%)、Winnyなどファイル交換ソフトによる事故、従業員による不正持ち出し・不正利用、その他(プリンターの設定ミス)が各1件(0.6%)報告されている。なお、外部からの不正アクセスについては平成19年度の報告を最後に発生していないが、標的型攻撃など新たな脅威が発生しているため、今後とも継続して注意する必要がある。

以上