個人情報保護マネジメントシステム社内教育テキスト

個人情報管理の重要性

SOHRIN UNITED WORKS

株式会社エスユーワークス

目次

1. 個人情報の管理はなぜ必要？

はじめに

お客様に安心・信頼して
取引を続けていただく

個人情報を活用して自社
のサービスを拡充する

自社事業の継続・発展、社会的な信頼の獲得

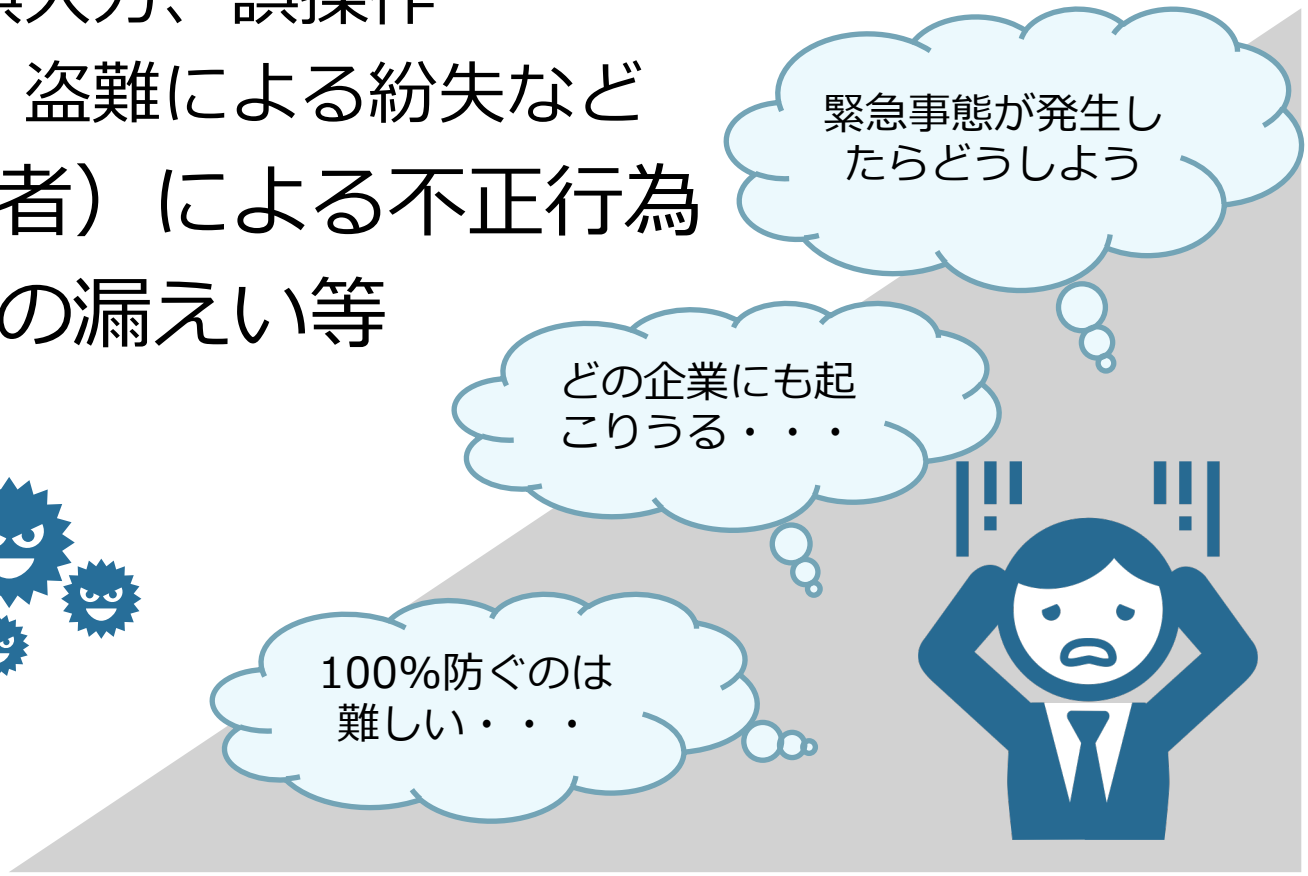
したがって・・・

個人情報の漏えい等の事故は大きな社会問題に！

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



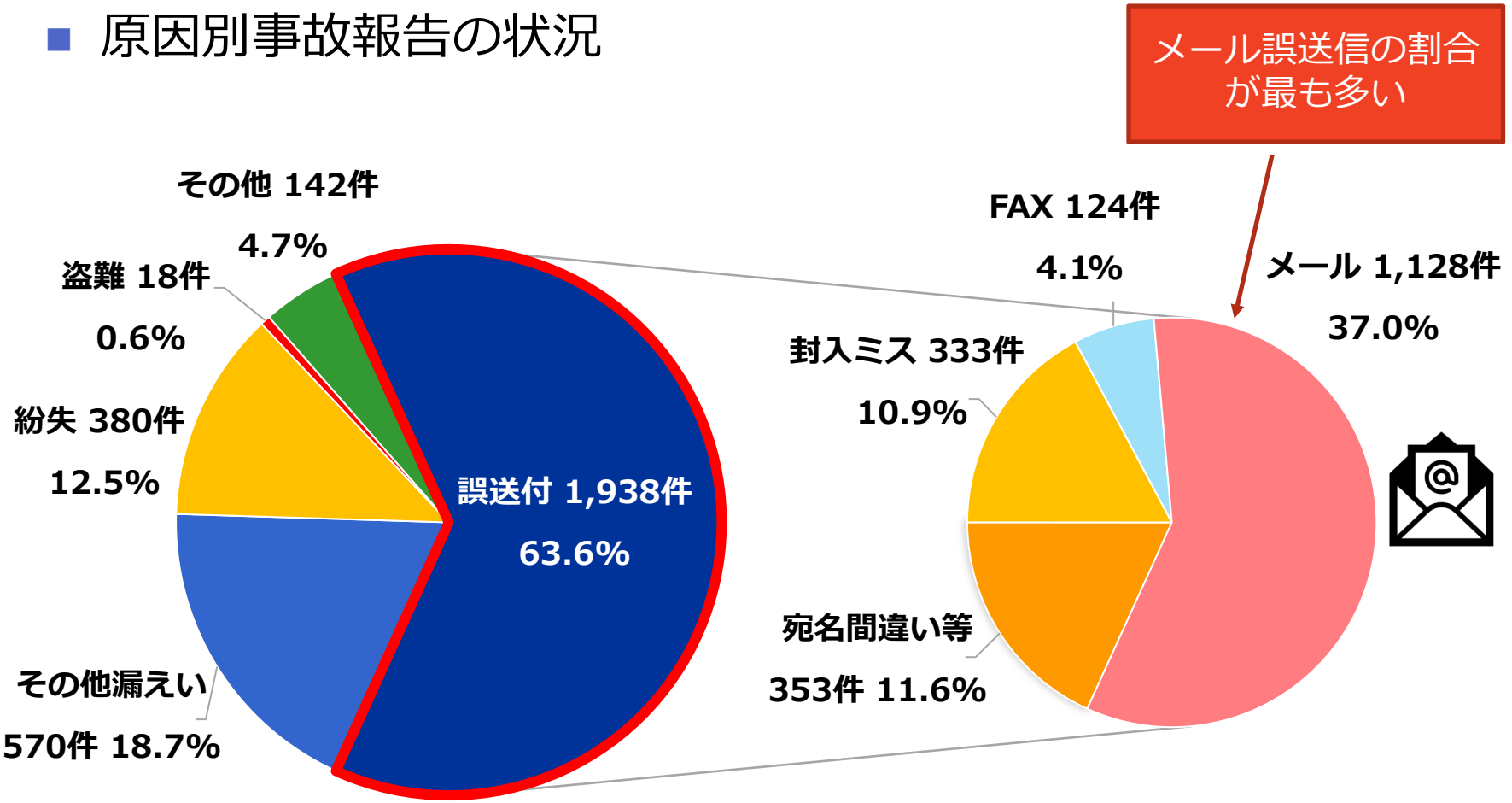
- 個人情報の取扱いに関する事故の傾向
  - JIPDEC公表の統計資料
    2021年度「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」より

2021年度の事故報告概要

- 発生件数別の傾向
  - 報告事業者数（1,045社）、報告件数（3,048件）ともに2020年度から増加。
  - 「誤送付」（1,938件：63.6%）が最も多く、次に「その他漏えい」（570件：18.7%）の順。
  - 「誤送付」のうち、「メール誤送信」（1,128件：37.0%）が最も多く、2020年度から約1.5倍に大きく増加。
  - 「その他漏えい」のうち、「プログラム/システム設計・作業ミス 」、「不正アクセス・不正ログイン」は2020年度から約２倍に大きく増加。
- 2021年度の報告傾向
  - 2020年度に続き新型コロナウイルス感染症対策のための「テレワーク実施」や「新たなコミュニケーションツールの利用」などの業務環境の変化による影響が見られる。

発生件数別の傾向（１）

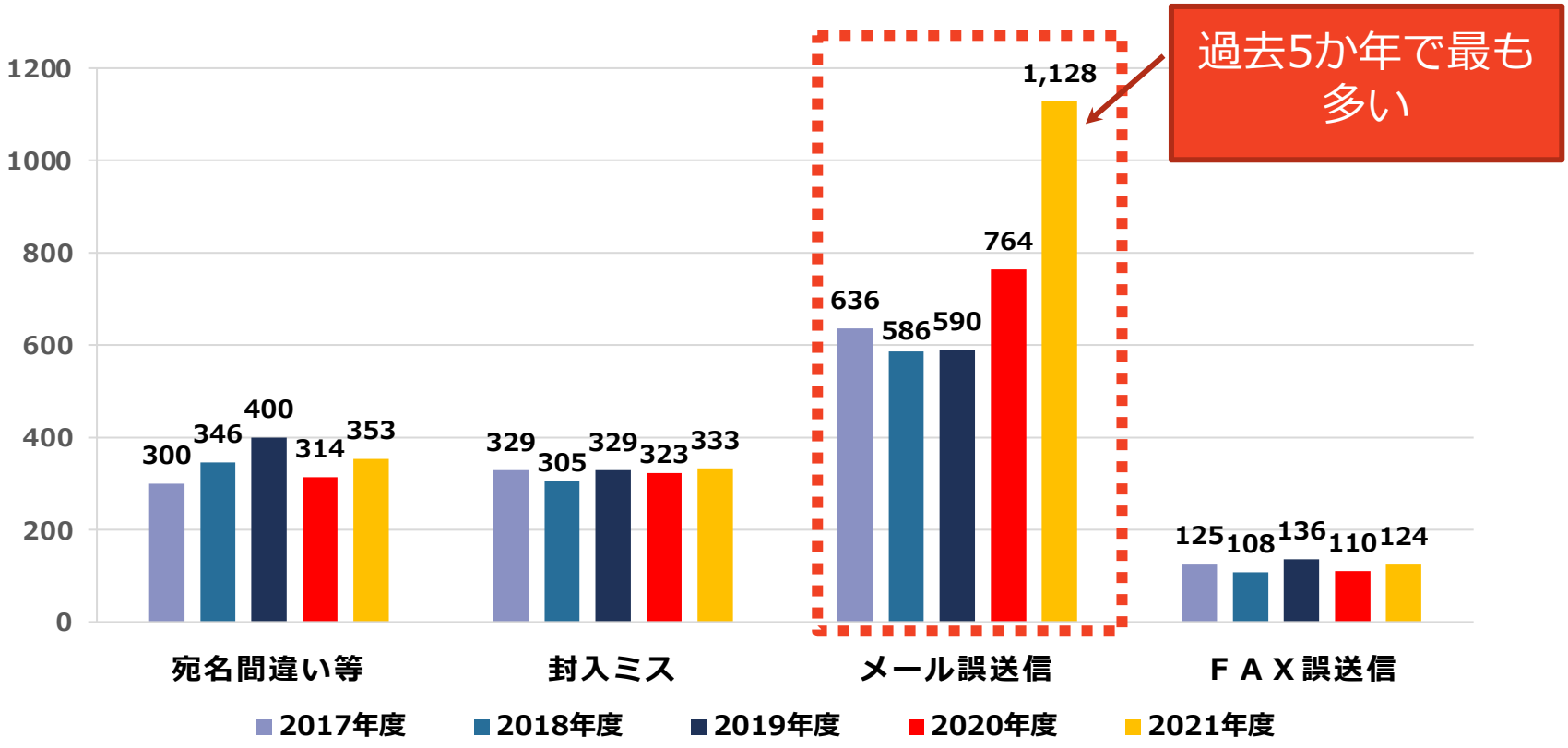
- 原因別事故報告の状況



出典：（2021年度）「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」

発生件数別の傾向（２）

- 「誤送付」の内訳推移

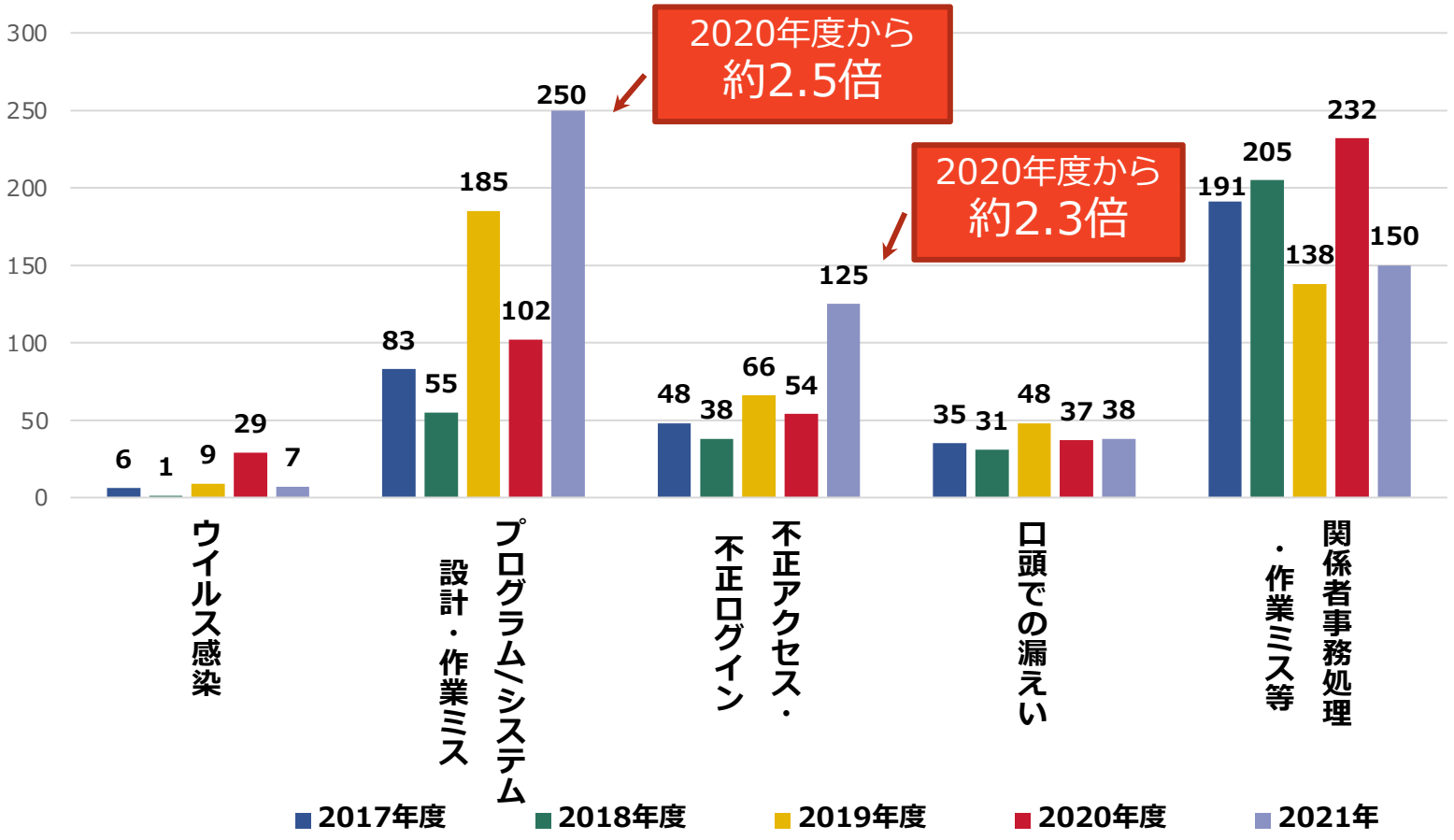


テレワークの実施、メッセージアプリなど新たなコミュニケーションツールの利用などにより、メール誤送信は増加。
業務環境や手順が変化したときには、注意が必要。

出典：（2021年度）「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」

発生件数別の傾向（３）

- 「その他漏えい」の内訳推移



「プログラム/システム設計・作業ミス」と「不正アクセス・不正ログイン」はそれぞれ2020年度から大幅に増加した。

出典：（2021年度）「個人情報の取扱いにおける事故報告集計結果」

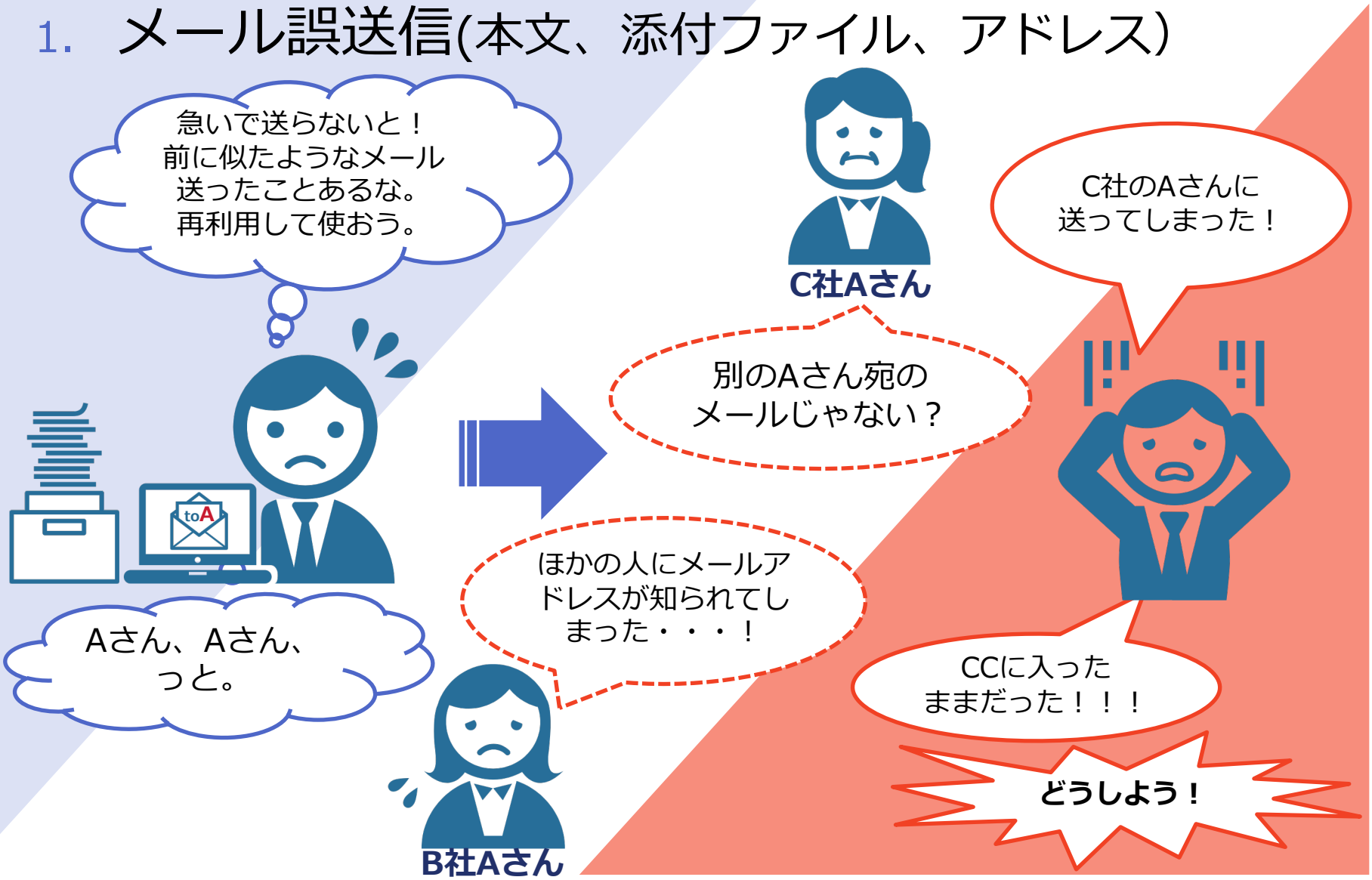
事故の発生傾向

- 継続して発生している事例がある一方、
  「社会環境」「働き方」などの進化・変化に伴い、「発生事象」「事故の原因」にも変化が見られる。

- 特に注意したい事故事例
  1. メール誤送信(本文、添付ファイル、アドレス)
  2. メッセージアプリ・SNSにおける誤送信
  3. Emotet（エモテット）感染
  4. ソフトウェアの脆弱性を突いた不正アクセス

特に注意したい事故事例（１）

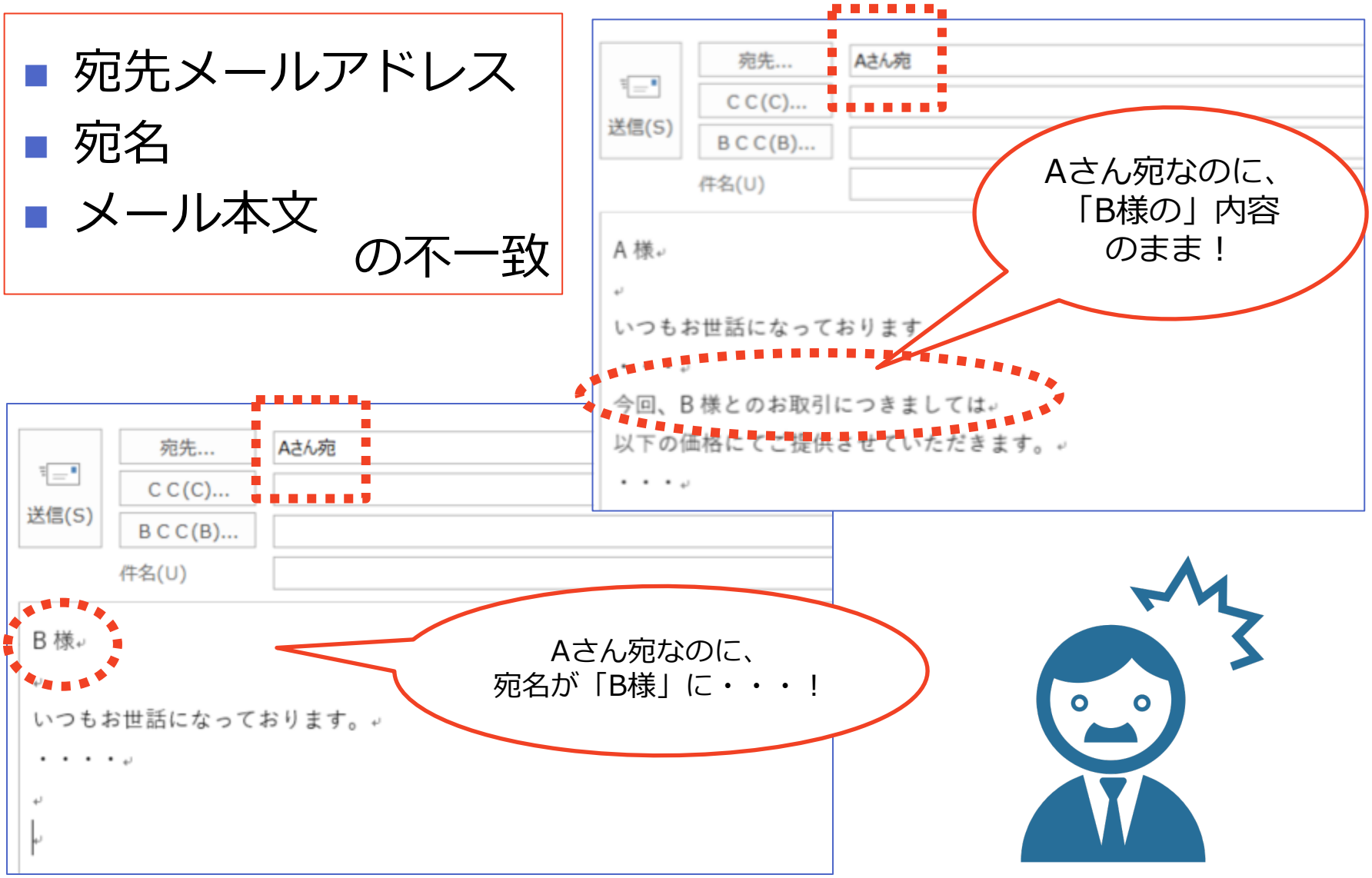
1. メール誤送信(本文、添付ファイル、アドレス)



メール本文等の誤送信の例

- 宛先メールアドレス
- 宛名
- メール本文

の不一致

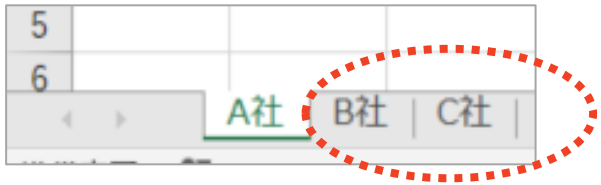


添付ファイル間違いによる誤送信の例

- 添付間違い
- 隠れた原稿添付

添付ファイル
を間違えた！

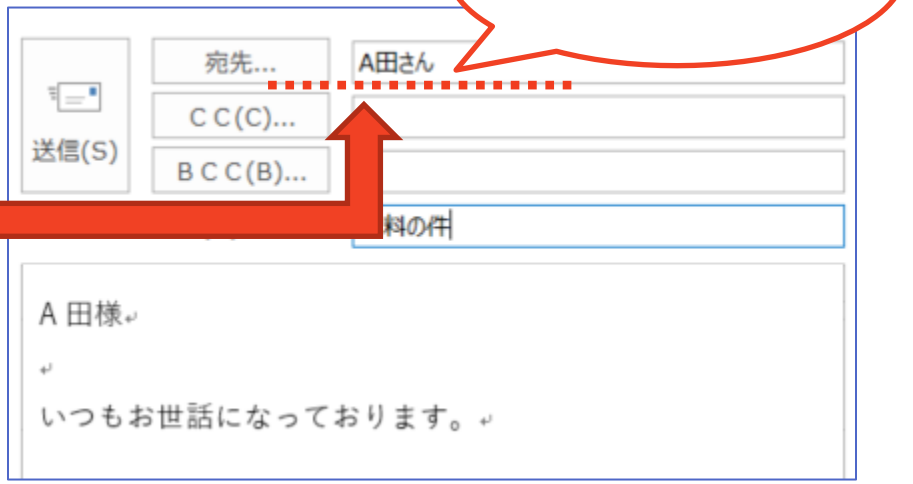
A社のほかに、B社とC社の
シートが入っていた！



メールアドレス間違いによる誤送信の例（１）

- アドレス帳からの選択ミス

名前	所属	アドレス
A田さん	A社	a@ exam p le.jp
A田さん	B社	b-a@ exam p le.co.jp
A田さん	C社	aaaa@ exam p le.ne.jp

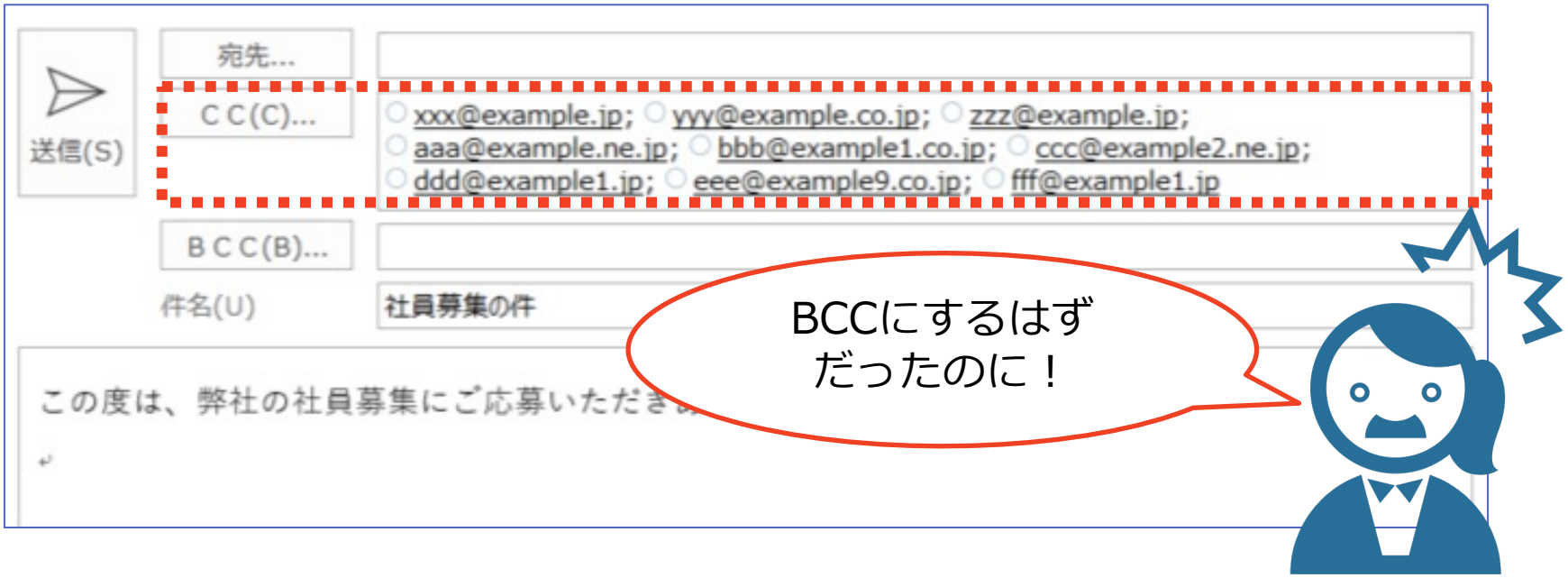


- アドレス入力ミス

sato@example.co.jp
⇒本来は、satou@example.co.jpが正しい

メールアドレス間違いによる誤送信の例（２）

- 送信先アドレス欄の選択ミス



【BCCとは】
ブラインド・カーボン・コピー（Blind Carbon Copy）の略で、CC： と同様に宛先の相手へ送った内容について、他の人にも知らせたい場合に使いますが、ここに入力されたメールアドレスは受信者には表示されません。他の受信者がいることや、他の受信者のメールアドレスをわからないようにしたい場合は、BCC： を使用します。

出典：総務省『国民のためのサイバーセキュリティサイト』電子メールの誤送信
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/kokumin/business/business_staff_04.html

メール誤送信の影響は・・・

- 送信相手は・・・
  - 信頼して取引きしていたのに・・・。
- 漏えいされた本人は・・・
  - メールアドレスが悪用されたらどうしよう。
- 自社は・・・
  - 送信相手への謝罪、個人情報の削除依頼
  - 漏えいした本人への謝罪
  - 問合せ対応への労力
  - 再発防止のための経済的負担

信用の失墜

経済的損失

事業継続への
ダメージ

ちょっとした気の緩みや確認不足が大きな問題になり、
思いのほか大きな影響を及ぼすことがあります。

特に注意したい事故事例（1）

発生原因

- メールを再利用する場合に、ミスが多く発生。
- メール送信時に、添付ファイルの内容までは確認していない。
- アドレス帳からの選択ミス。
- アドレスの入力ミス。
- 送信先アドレス欄の選択ミス。

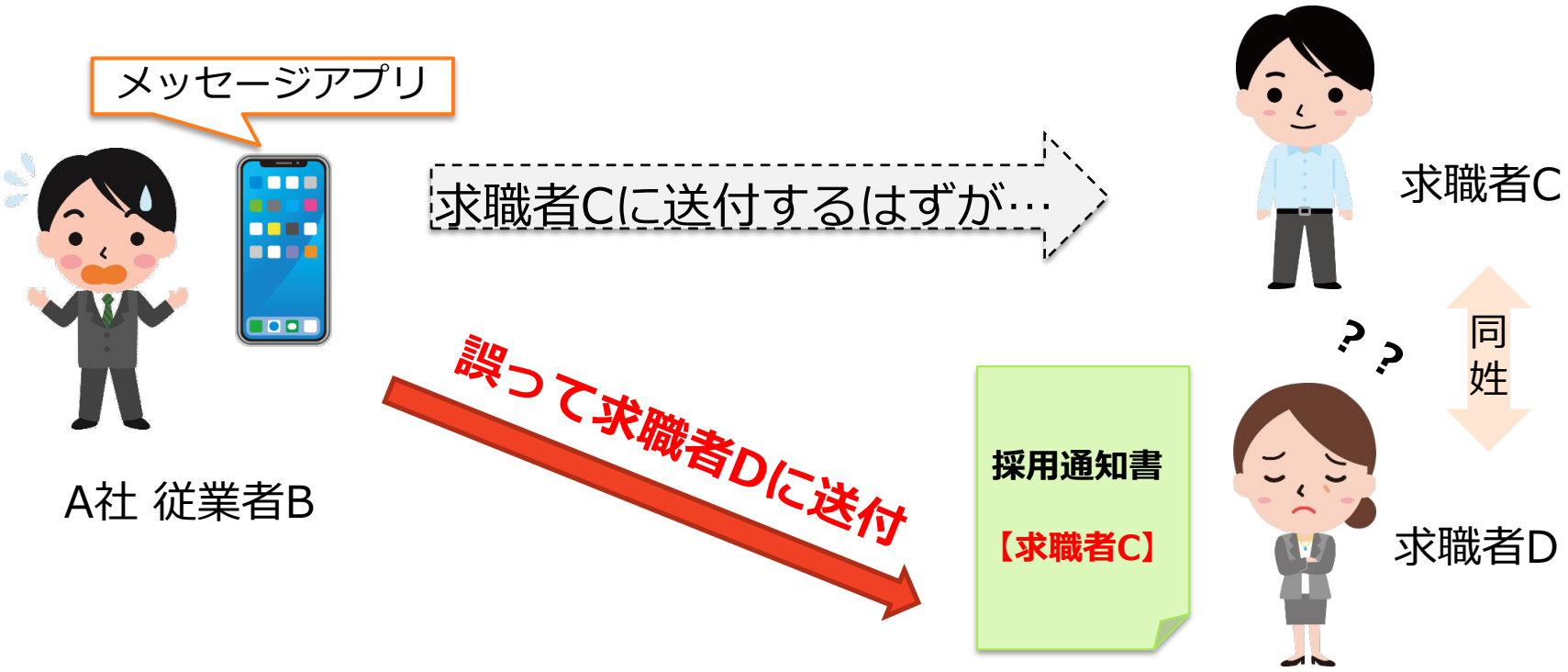
注意すべきこと

- 余裕がないからといって、手順を省略していませんか？
- メール送信の作業に集中できていますか？
- Excelファイルの複数シートの使い方は適切ですか。
- 不要なシートは入っていませんか？
- ほかに似ているメールアドレスはありませんか。
- 適切なファイル名をつけていますか。
- 紛らわしいファイル名になっていませんか。
- 入力したメールアドレス文字は正しいですか？
- ローマ字表記の誤りはないですか？
- 似た文字・数字・記号を見誤っていないですか？

特に注意したい事故事例（２）

1. メッセージアプリ・SNSにおける誤送信

A社は、採用活動において、求職者との連絡および電子ファイルのやり取りにスマートフォン用メッセージアプリの利用を始めた。
求職者Cへ採用通知を送信する際、操作に不慣れな担当者Bが誤って同じ姓の求職者Dに採用通知を送信してしまった。



特に注意したい事故事例（2）

発生原因

- 担当者の送信先の選択ミス（氏名の姓のみで判断してしまった）。

＜その他の要因＞

- 新ツール利用開始後間もない時期
  - ルールの理解度や日々の利用による習熟度が上がらないとミスを起こしやすい。
- リスクに対する認識
  - メッセージアプリの利用は近年急速に普及。業務で取扱う情報の重要度を考慮せず、プライベートでの利用に近い感覚で利用してしまう恐れがある。

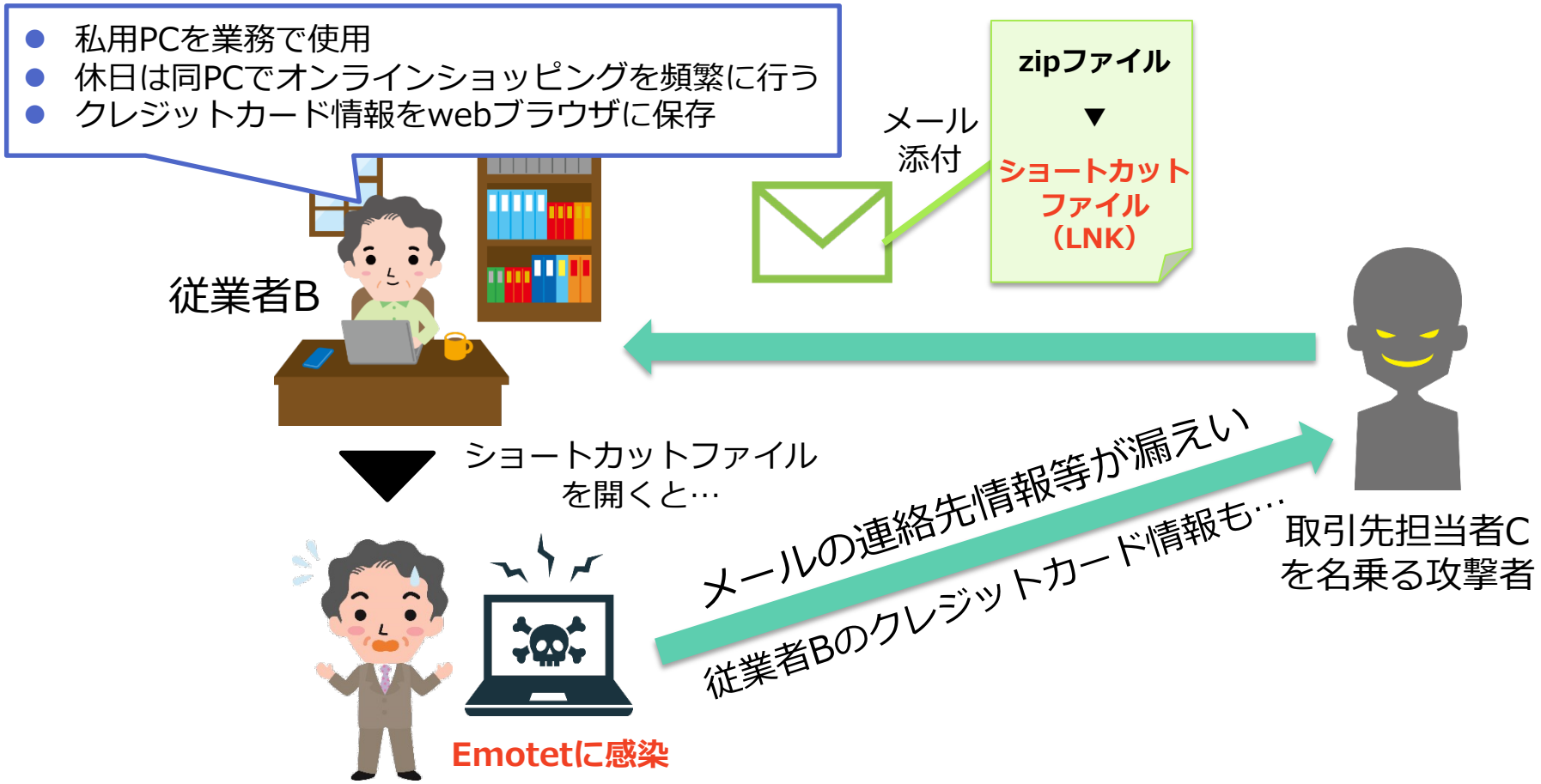
注意すべきこと

- 新たなツールを利用する際、業務手順が変更になった際は必ず社内のルールや手順を確認し、遵守しましょう。
- 業務においてメッセージアプリを利用する際は、取扱う情報の重要度を認識し、十分に留意した上で利用するようにしましょう。

特に注意したい事故事例（３）

3. Emotet感染

A社の従業者Bが自宅にてテレワークを実施。社内承認を受けた私用PCにて業務を行っていたところ不審なメールを開きEmotetに感染した。



特に注意したい事故事例（3）

発生原因

- 従業者が不用意に攻撃メールを閲覧し、不正ファイルを開いてしまった。

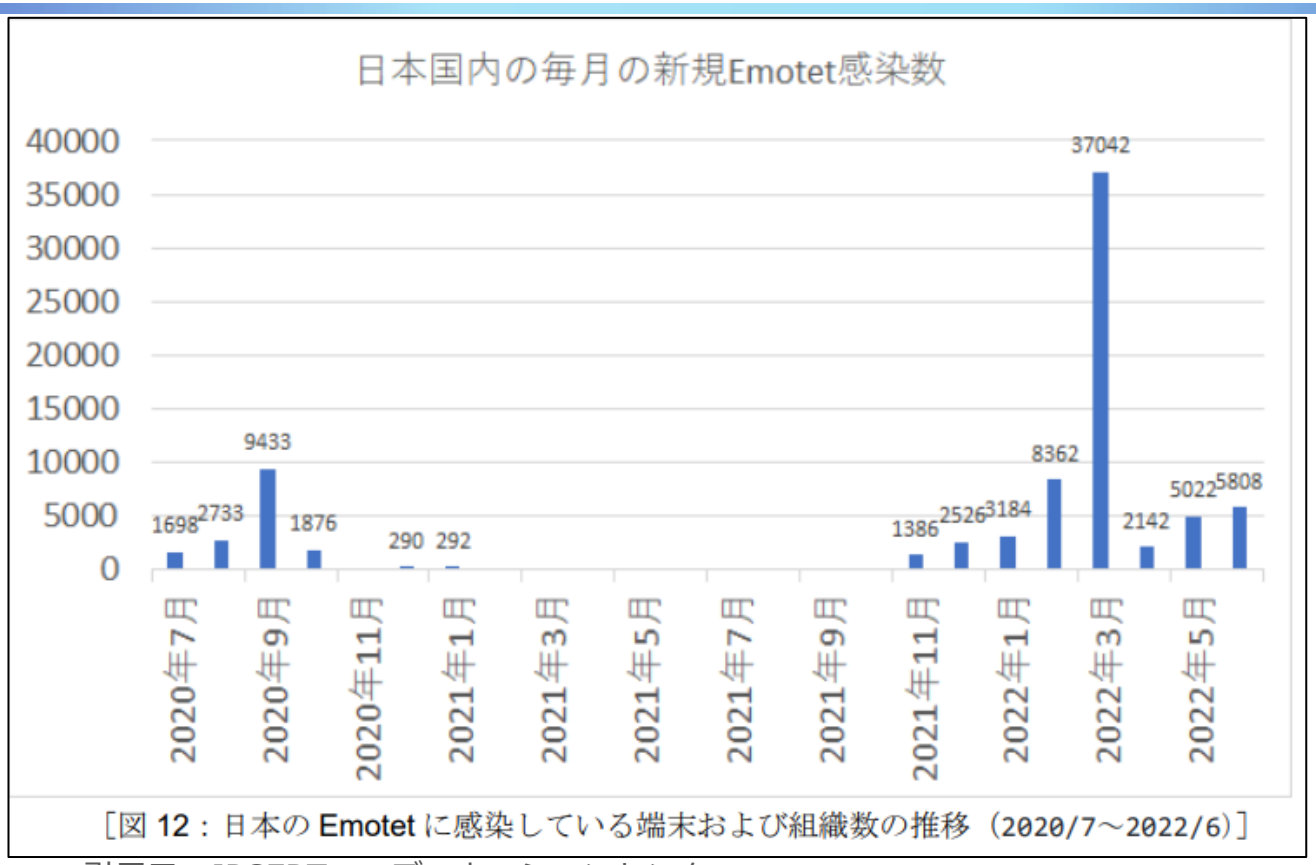
＜その他の要因＞

- 従業者への教育
  - 添付ファイルを開く上で確認すべきポイントや不審なメールを受信した際の対処方法の周知が十分に行われていなかったことが想定される。

注意すべきこと

- Emotetの攻撃手法は、主にメールです。
  - 身に覚えのないメールの添付ファイルは開かない。
  - メール本文中のURLリンクはクリックしない。
  - OSやアプリケーション、セキュリティソフトを常に最新の状態にする。
- 不審なメールへの対応ルールや、万一感染してしまった場合に備えて緊急事態への対応手順を確認しておきましょう。
- Emotetの攻撃は巧妙なため、関係各所が発出している注意喚起から攻撃の特徴を確認するなどして備えましょう。

（参考）Emotetの被害状況



［図 12：日本の Emotet に感染している端末および組織数の推移（2020/7～2022/6）］

引用元：JPCERTコーディネーションセンター
JPCERT/CC インシデント報告対応レポート［2022年4月1日～2022年6月30日］
https://www.jpcert.or.jp/pr/2022/IR_Report2022Q1.pdf

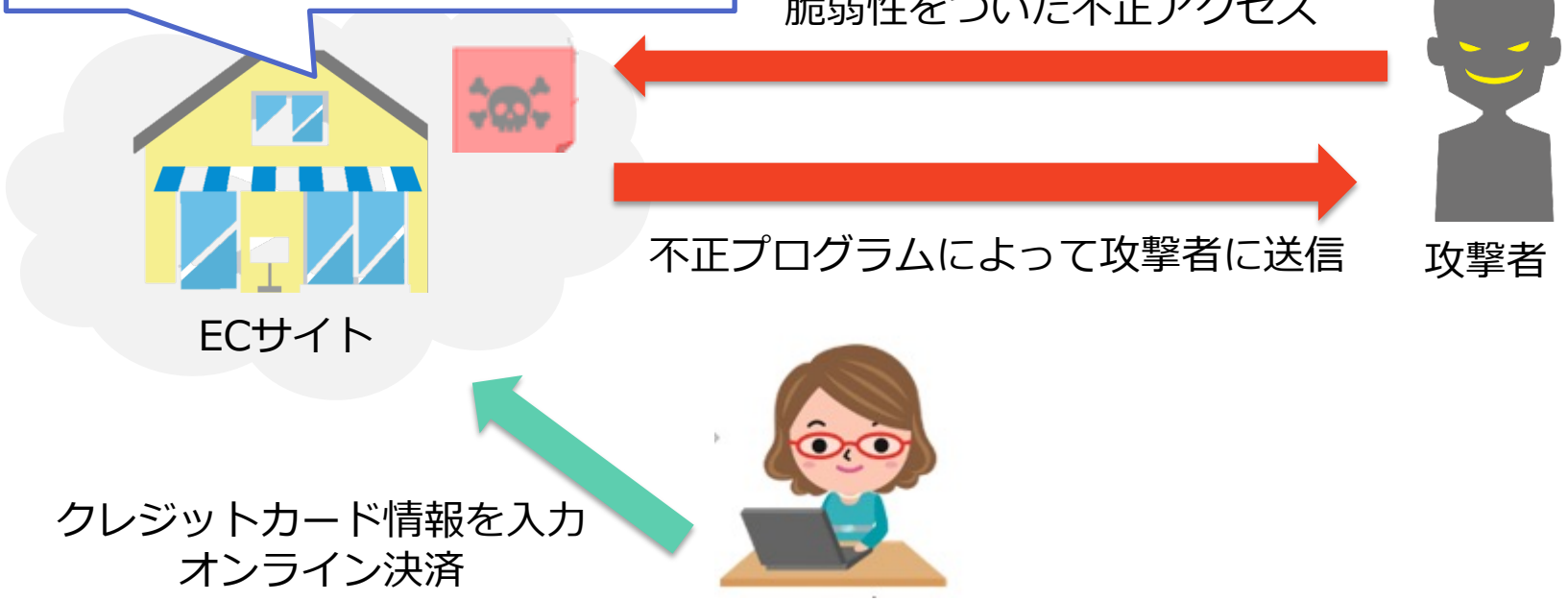
2021年11月から攻撃活動が再開し多くの被害が発生。その攻撃手法も多様化。
2022年7月中旬よりEmotetの感染に至るメールは国内では観測されていなかったが、2022年11月より再開したことが観測され、被害が発生している。

特に注意したい事故事例（４）

4. ソフトウェアの脆弱性を突いた不正アクセス

A社はECサイトを構築・運用を開始したところ、サイトの脆弱性をついた不正アクセスを受け、利用者のクレジットカード情報が盗み出されてしまった。

- 決済代行サービス利用のため、クレジットカード情報は非保持
- 自社で保守・運用を実施
- 定期的な脆弱性診断等は未実施



特に注意したい事故事例（４）

発生原因

- ECサイトにおける脆弱性への対応が十分に実施されていなかった。
- 決済代行会社を利用しており自社のシステム内ではクレジットカード情報を保持しないため、クレジットカード情報の漏えいはないと安心していた。

注意すべきこと

- クレジットカード情報を狙ったwebサイトへの不正アクセスの攻撃手法は日々変化しています。
  サイトの脆弱性、セキュリティ対策を定期的に確認するようにしましょう。
  システム担当者に任せきりにするのではなく、日頃から最新の攻撃手法やセキュリティ情報の収集、知識習得に努めましょう。
- サイト構築・運用を外部委託する場合は、必要なセキュリティ対策が実施されるよう具体的に指示し、実施状況を定期的に確認しましょう。

- 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・・・。

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

- 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

経済的な損失

- 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

事業継続へのダメージ

- 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・・・

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。

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」

事例２：テレワーク端末の踏み台化

2020年5月、リモートアクセスを利用した個人所有端末から正規のアカウントとパスワードが盗まれ、オフィスネットワークに不正アクセスされた案件が発生。仮想デスクトップ（VDI）によるリモートアクセスシステムを利用していたものの、個人所有端末自体が攻撃者の踏み台として乗っ取られていたために、VDIサーバ経由で自組織内のファイルサーバを閲覧されたおそれがあり、180社以上の顧客に影響が出るおそれがあると発表。

出典：総務省「テレワークセキュリティガイドライン（第5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　**2万8,308円**
（3か年平均）

出典：NPO日本ネットワークセキュリティ協会（JNSA）「インシデント損害額調査レポート　2021年版」

個人情報の取扱いに関する事故の影響(まとめ)

非常に大きな損失が発生

- 本人へのお詫びや補償以外にも、社会的説明責任を果たすには様々な対応が必要

影響の長期化

- 被害規模の拡大
- 漏えいした情報の回収が困難
- 一度失った信頼の回復が困難

一瞬の事故が大きな問題に。
では、どうしたら・・・？

- 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の運用

ルールを定め、理解し守ること

事故を起こさない（未然防止）

事故を起こさないための体制・対策のルール化

従業者は

定められたルールを理解し、守る

事故が発生した場合の影響を最小限に抑える

早期発見、緊急時対応のルール化や対策の実施

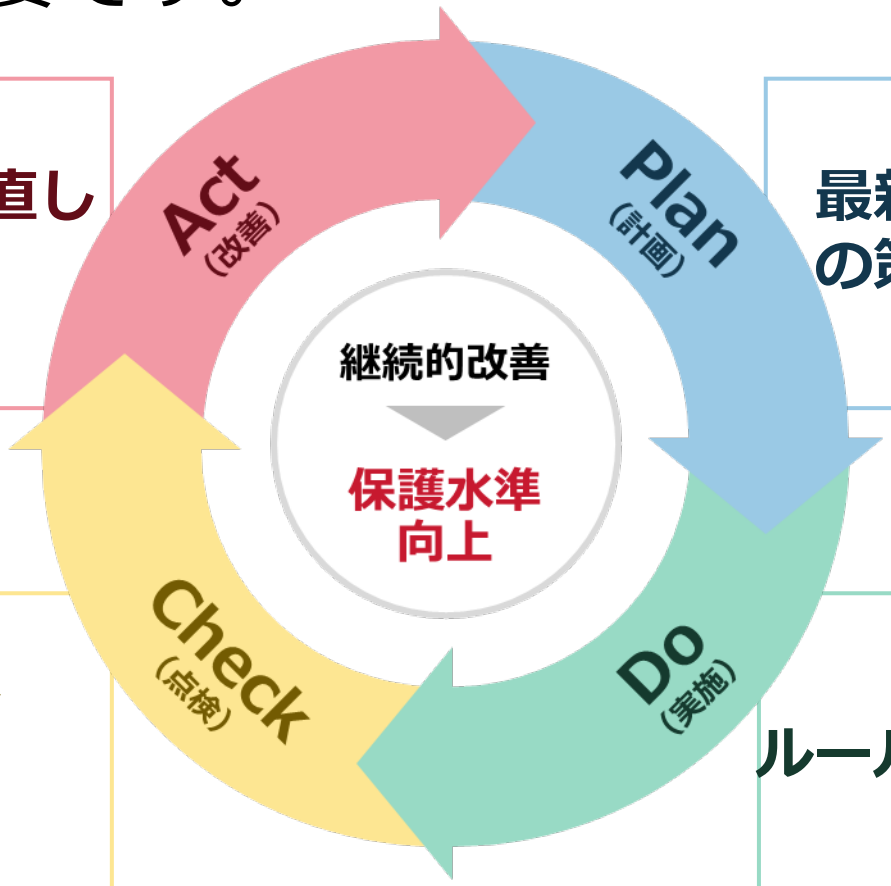
従業者は

事故発覚・発見時にルールに従って行動する

個人情報保護リスク対策の見直し

- 個人情報の取扱いのPDCAサイクル
  ルールは適宜見直し、必要に応じて改善することが重要です。

リスク対策の見直し
ルールの見直し



最新のリスク対策の策定

運用状況の確認、対策の有効性のレビュー

従業者は

ルールに従った運用

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

- 緊急時対応のルールに従い迅速かつ適切な対応

→ 早期の信頼回復

再発防止の徹底

- 適正な改善策、再発防止策の策定と実施を徹底

→ 保護水準のさらなる向上

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

当社は、最適なICT環境を提供するソリューション事業を通じて社会に貢献することを使命とし、サービス品質の向上、お客様満足度の向上に向け努力しております。また、コンプライアンス重視、法令遵守は当然のこと、当社が個人情報を保護する事は、欠かすことの出来ない社会的責務であると考えております。そのため、全従業者に個人情報保護の重要性を認識させ、当社が定める個人情報保護目的の達成に全社一丸となって取り組みます。当社は個人情報保護の理念として、個人情報保護によって個人の権利利益の保護に取り組みます。

１．個人情報の取得・利用・提供

当社は取得する個人情報の利用目的を特定し、その利用目的を達成するために必要な範囲でのみ個人情報を取得します。当社は、個人情報を直接ご本人様から取得する場合、その利用目的や取り扱いについて、文書あるいはそれに代わる方法でご同意いただいております。（お客様のみならず、従業員、取引先様も含めて、当社が事業の用に供する全ての個人情報を対象とします。）

また、利用目的の達成に必要な範囲を超えた取り扱い（以下「目的外利用」）及び、本人の承諾を得ずに第三者に開示・提供することはいたしません。これらのことを防止する措置を、当社の個人情報保護マネジメントシステムによって確実に実施します。

2.　法令、国が定める指針その他の規範の遵守

当社は、個人情報に関する法令、国が定める指針その他規範を遵守いたします。

3.　個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止及び是正について

当社は、個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止及び是正に関して、必要かつ適切な安全対策を実施いたします。

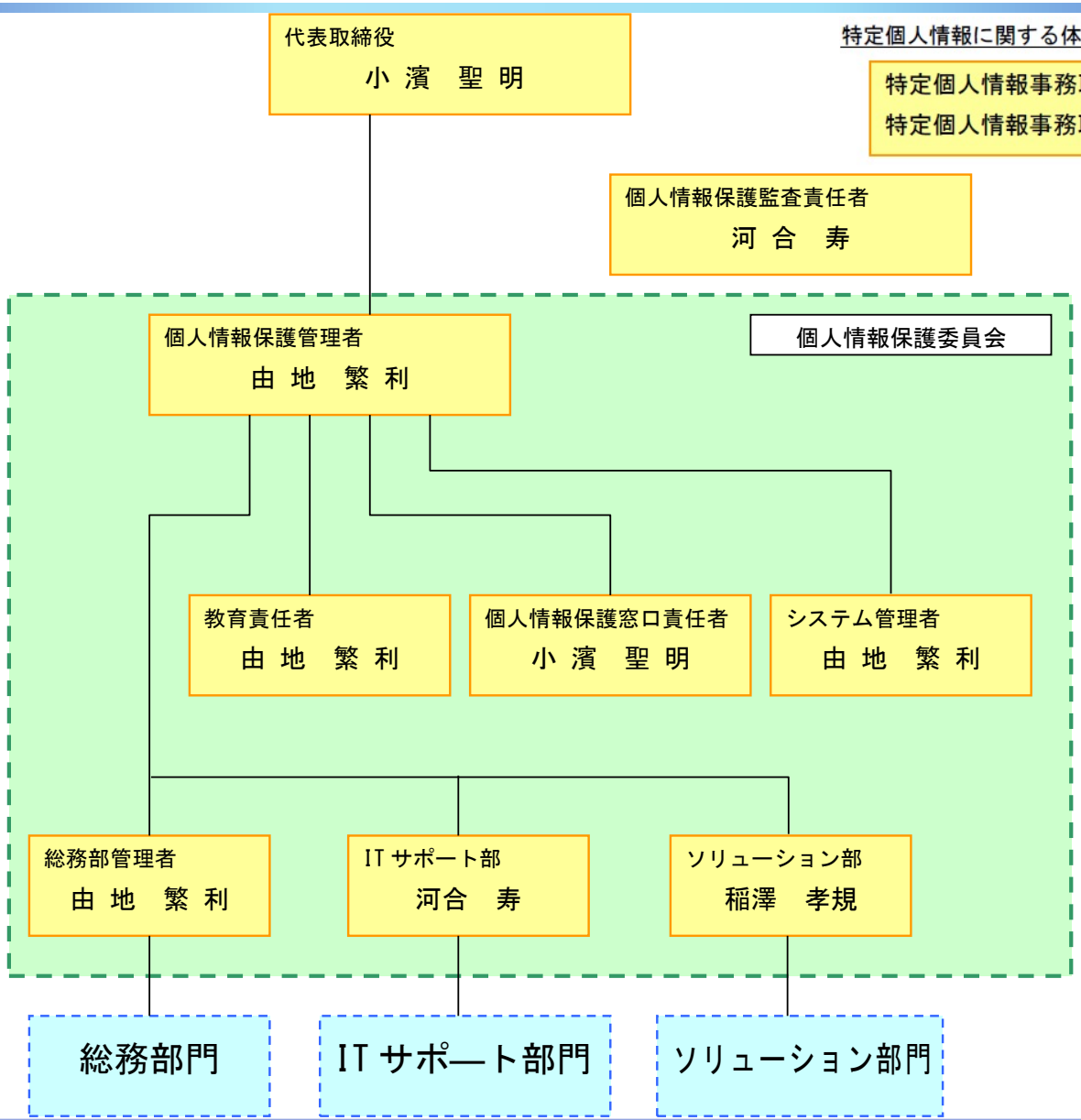
4.　個人情報に関する苦情および相談について

個人情報の取扱いに関する苦情及び相談については、迅速かつ適切に対応いたします。下記の個人情報に関するお問い合わせ窓口にご連絡下さい。

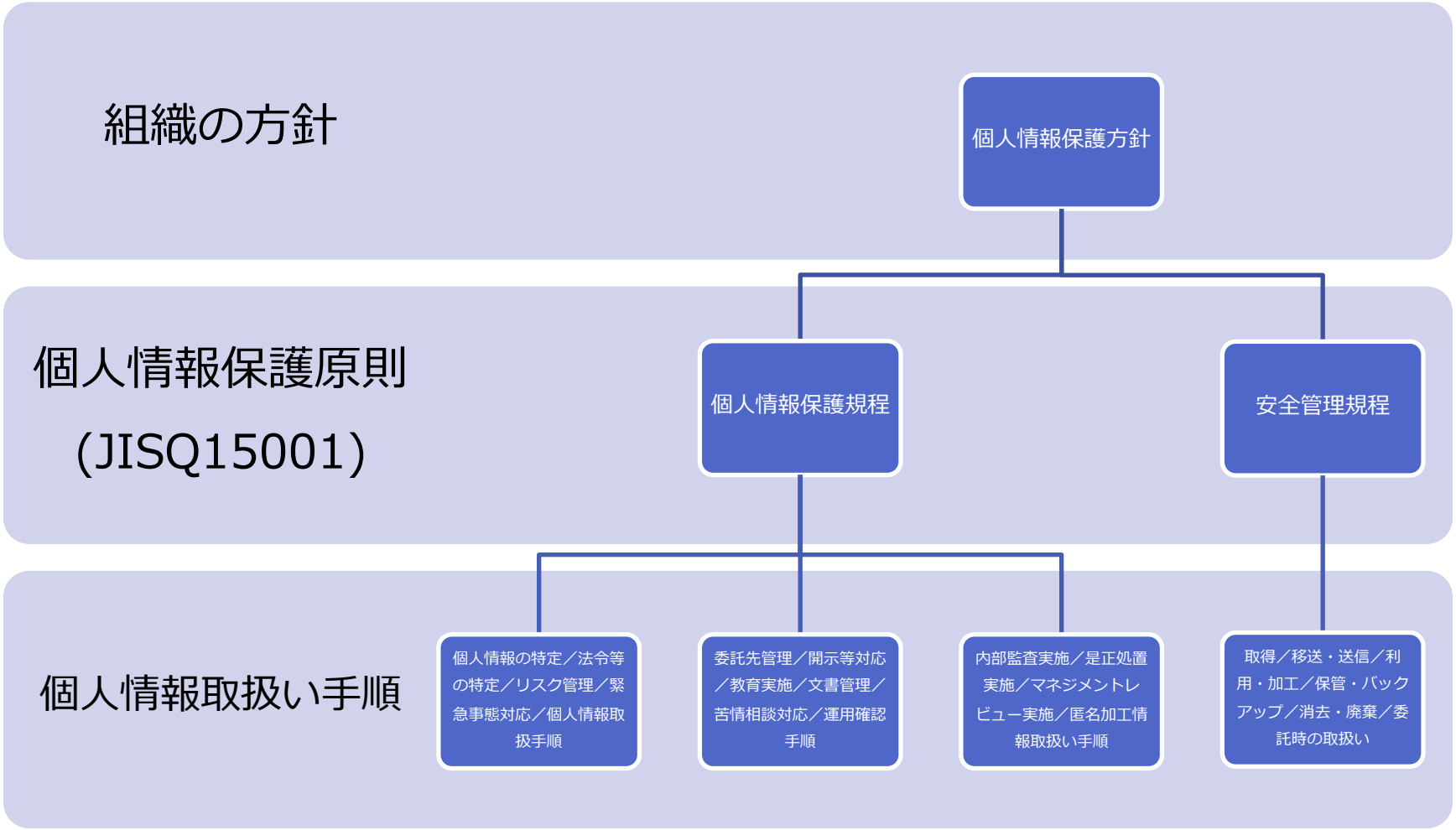
5.　個人情報保護マネジメントシステムの継続的改善

当社は、個人情報の保護と、適切な取り扱いについて、行動規範、内部規程、ルールを定めた、個人情報保護マネジメントシステムを構築し、運用します。また、定期的に実施する運用の点検、内部監査、マネジメントレビュー等により、個人情報保護マネジメントシステムを継続的に改善いたします。

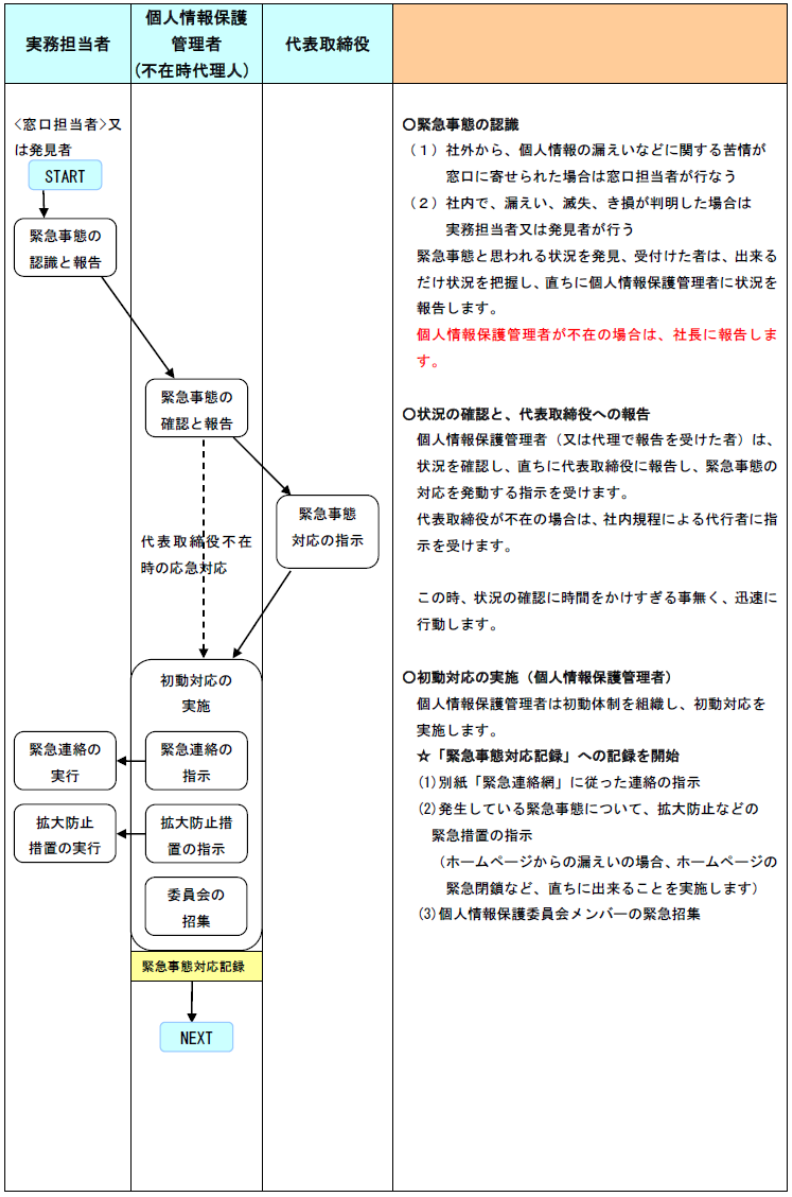
個人情報保護の体制

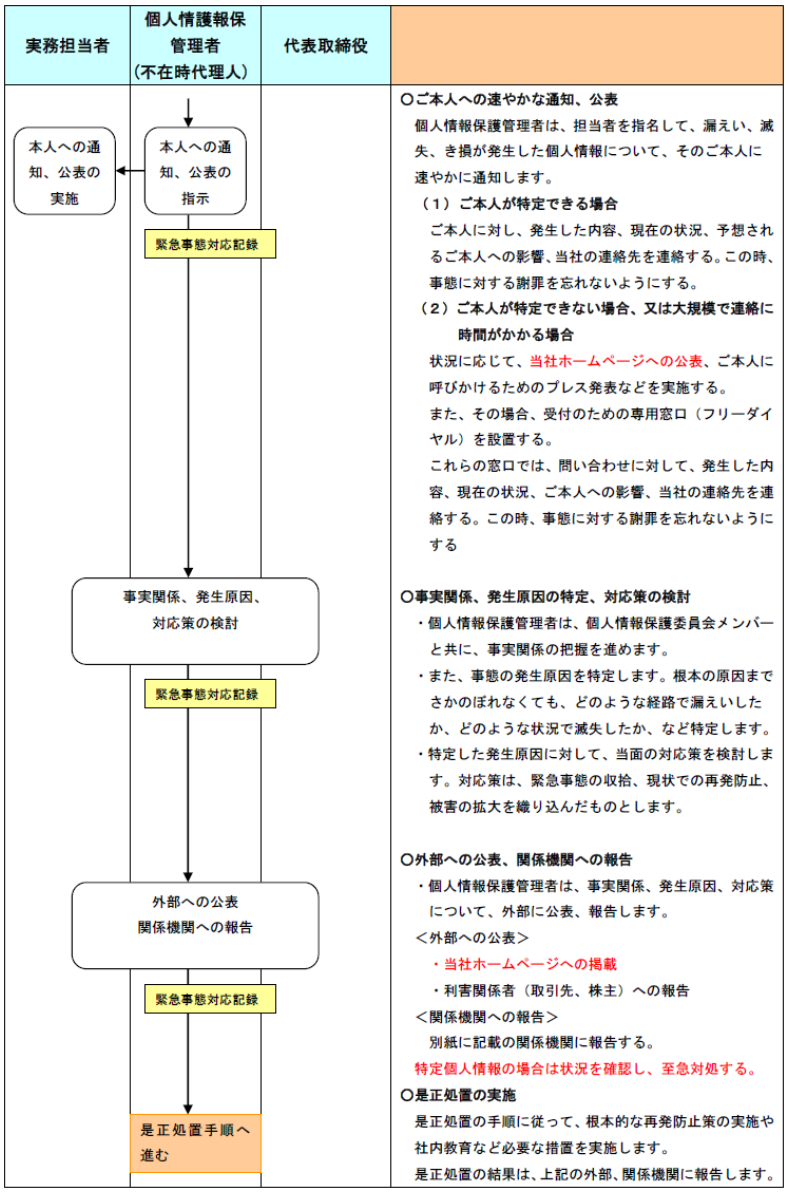

代表取締役
小 濱 聖 明
特定個人情報に関する体制
特定個人情報事務取扱責任者：小濱 聖明
特定個人情報事務取扱担当者：由地 繁利
個人情報保護監査責任者
河 合 寿
個人情報保護管理者
由 地 繁 利
個人情報保護委員会
教育責任者
由 地 繁 利
個人情報保護窓口責任者
小 濱 聖 明
システム管理者
由 地 繁 利
総務部管理者
由 地 繁 利
IT サポート部
河合 寿
ソリューション部
稲澤 孝規
総務部門
IT サポート部門
ソリューション部門

個人情報保護に関する規程の体系

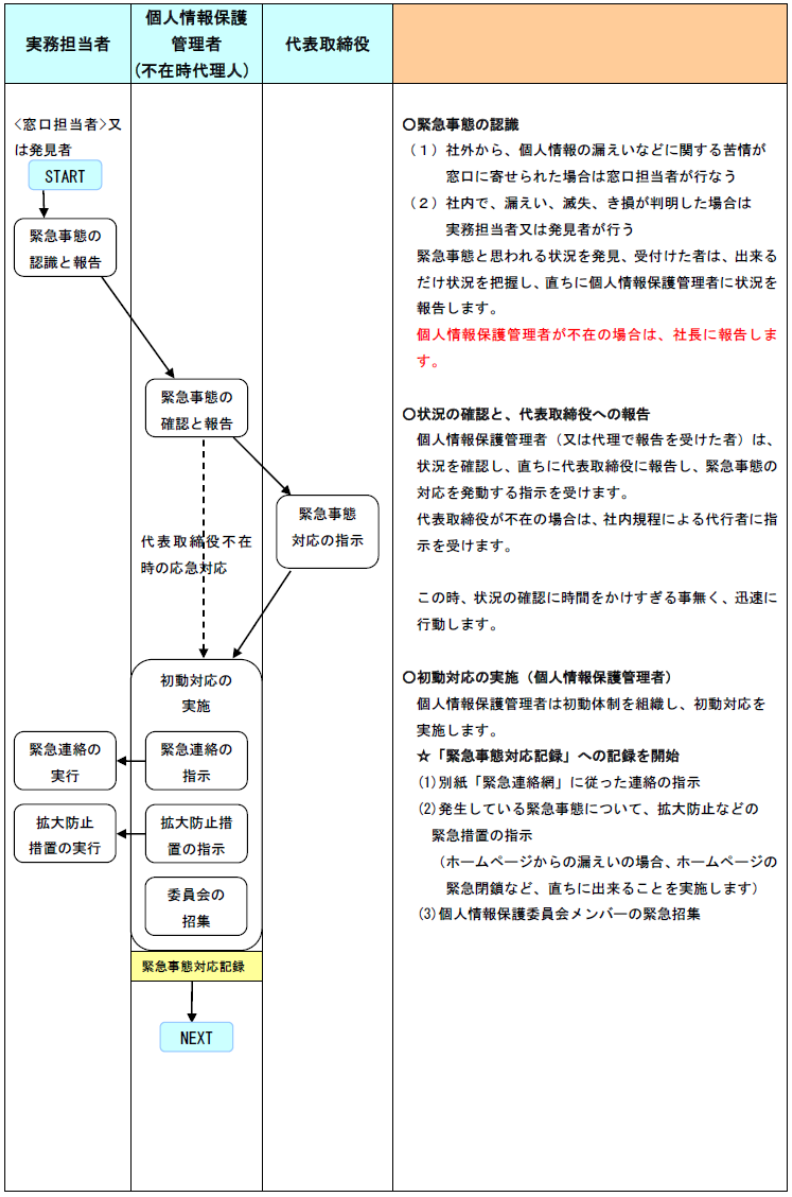


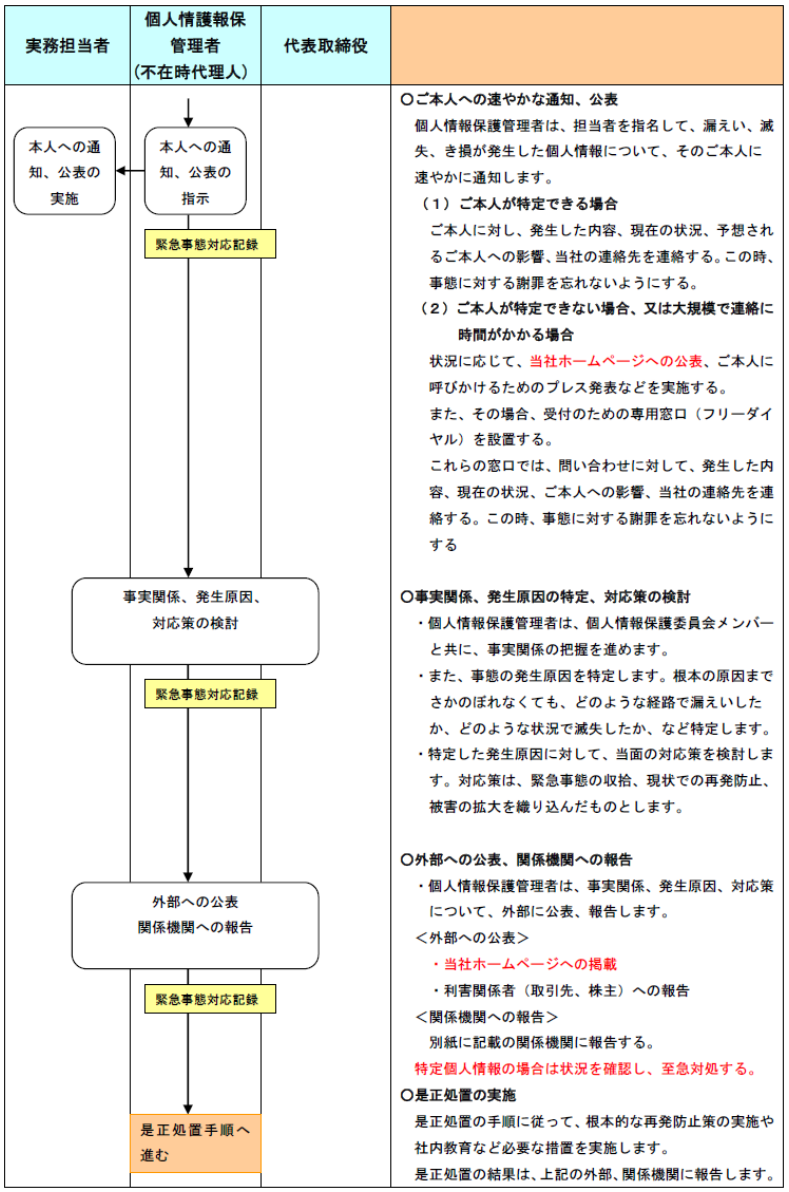
緊急事態への対応フロー





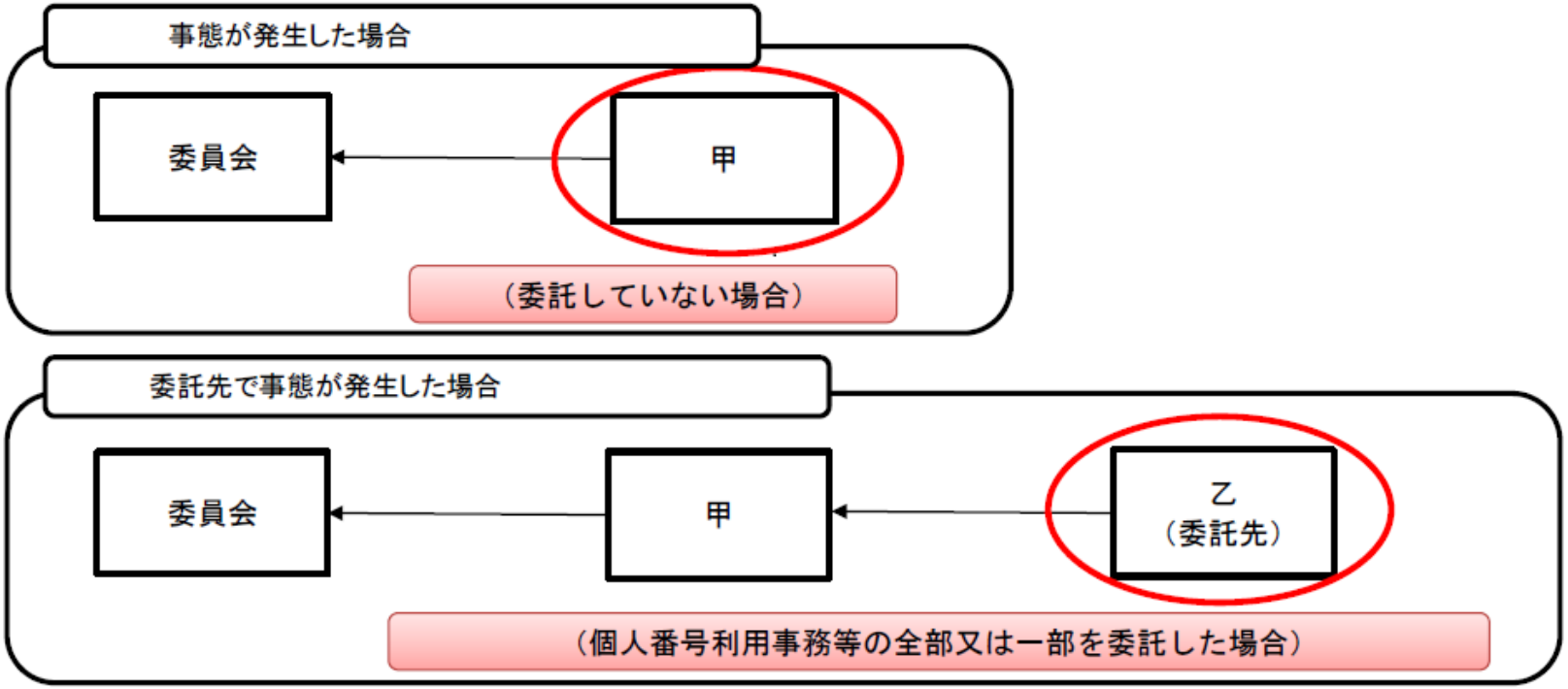
緊急事態への対応フロー





緊急事態への対応フロー (特定個人情報の事故の場合)

特定個人情報とはマイナンバーをその内容に含む個人情報をさします。



個人情報、特定個人情報に関する事故の場合は、以下の個人情報保護委員会にも通知すること。
参照先： https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/leakAction/

重大事態又はそのおそれのある事案が発覚した場合には、個人情報保護委員会WEBサイトの「漏えい等の報告」ページの報告フォームから報告すること。

＜個人 情報 の事故報告＞ https://www.ppc.go.jp/legal/rouei/

＜マイナンバーを含む事故報告＞ https://roueihoukoku.ppc.go.jp/incident/?top=r2.mynumber

3．まとめ

まとめ

個人情報は会社のものではなく、
ご本人の財産であることを忘れずに、
「ご本人からお預かりしたもの」は大切に、
そして適切に取り扱うことを徹底しましょう。

当社のPMSに関して、わからないことがあれば、
個人情報保護委員会メンバーに確認して下さい。

（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）
  - “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）”

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

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