

## 8. 個人情報に関する事故（漏えい・き損等）発生の場合

本節では、個人情報に関する漏えい、き損等の事故発生時に迅速且つ適切に対応するための方策や、顧客に対して適切に対応を行うための取組などを取り上げている。

例えば、セキュリティ事故発生時には担当役員の携帯電話に 24 時間 365 日必ず電子メールが自動送信されるような仕組みを構築している事例（①）などについて紹介しているほか、委託元との連携まで含めて事故発生時に必要な対応方法を定めている事例（⑤）も紹介している。

また、事故発生時には混乱が生じることを見越して、報告を段階的に分け、必要な情報だけを先に、正確に入手できるように工夫している事例（⑥）もみられる。

### 本節で紹介している取組事例

- 8-①：セキュリティ事故が発生した際には、発生日時を問わず（24 時間 365 日対応）担当役員の携帯電話に事故発生の通報電子メールが転送され、迅速・適切な対応を可能としている
- 8-②：個人情報漏えい事故対策訓練を実施
- 8-③：ファイル共有ソフトでの情報流出時には個人情報の含まれるファイルの検索を専門家に委託し、“専門家でも特定しづらくなった”ことをもって顧客を説得
- 8-④：事故発生時の対応規程があり、対応フローが定まっている
- 8-⑤：委託元と連携した対応体制の整備
- 8-⑥：事故発生時の混乱や不要な報告を防ぐため、漏えい発生時の報告は 2 段階に分け、第一報では必要な最低限の情報を挙げてもらうようにしている

**8-①【セキュリティ事故が発生した際には、発生日時を問わず（24時間365日対応）担当役員の携帯電話に事故発生の通報電子メールが転送され、迅速・適切な対応を可能としている】（情報サービス業：約6,600人）**

- ・L社では情報セキュリティ事故発生の場合に誰が何をするか、マニュアルを用意している。
- ・いち早く正確な事故情報を把握することに重点を置いている。

**8-②【個人情報漏えい事故対策訓練を実施】（情報サービス業（ソフトウェア）：約2,000人）**

- ・M社では平成18年11月に漏えい事故を想定した訓練を実施。個人情報漏えい事故の発生を想定し、緊急対策本部を設置し、顧客からの問合せ窓口や営業対応、報道対応などを訓練する。訓練は事前に各部署に連絡し、協力を得る。
- ・事故時の対応については規程で決まっている。事故が発生することは望ましくはないが、いざという時に社内的な混乱を起こさないようにしたい。

**8-③【ファイル共有ソフトでの情報流出時には個人情報の含まれるファイルの検索を専門家に委託し、“専門家でも特定しづらくなった”ことをもって顧客を説得】（その他サービス業（教育、学習支援）：約1,200人）**

- ・S社ではファイル共有ソフト（Winny等）で情報流出事故があった際には該当するすべての方にお詫びの手紙を送った。
- ・ファイル共有ソフトに関して1ヶ月間、監視を専門家に依頼して行った。監視を続けるにつれて、個人情報を含むファイルの検索時間が延びていったので、それを報告した。
- ・『検索によって個人情報が発見される可能性が完全に無くなった』ということは言えないため、検索時間が相当程度長時間化し、当該ファイルが専門家でさえもネットワーク上で特定することが容易ではなくなったことを示し、リスクが相当程度縮減したことを説明することで、顧客の納得を得ることができた。
- ・事故発生時の対応、情報伝達手順は定まっている。事故後の対処はマニュアル等の原則に従いつつもケース・バイ・ケースである。

**8-④【事故発生時の対応規程があり、対応フローが定まっている】（卸売業：約1,500人）**

- ・ウ社では、事故の発生に際しては、「インシデント対応規程」があり、緊急時の対応フローが定まっており、上長への報告、事務局への報告、対策委員会の発足などの体制ができています。情報セキュリティやリコールなど様々なインシデントに対応できるようなフロー構築ができており、召集するメンバーは場合によって異なる。

- ・事故発生の際は、事故発生報告書を管理者が提出する。事故発生報告書は文章で、5W1Hを明確に記入することで、時間をかけず分かりやすく書けるよう工夫されている。

#### **8-⑤【委託元と連携した対応体制の整備】**

##### **(情報サービス業(アウトソーシング等) : 約 1,000 人)**

- ・ク社では、事故発生時の報告体制について、委託元と連携した対応体制を整備している。
- ・委託元とは、委託元が主催する「合同リスク検討会」に毎月出席し、事故や問い合わせに対する状況を報告し、今後の対応などについて検討している。

#### **8-⑥【事故発生時の混乱や不要な報告を防ぐため、漏えい発生時の報告は 2 段階に分け、 第一報では必要な最低限の情報を挙げてもらうようにしている】**

##### **(その他サービス業(印刷・広告) : 約 1,400 人)**

- ・コ社では、事故などが起きたときに備えて緊急連絡表を設けている。慌てるとう何を報告してよいか分からなくなるので、第一報ではどの程度の内容を報告し、第二報以降ではどの程度報告するのか、という点で 2 つの段階に分けて報告するようにしている。第一報用のフォーマットを作成している。
- ・そのように、「どこまで報告するか」ということを明確にしないと、何度も電話で現場の担当者に聞きなおしたりする手間が生じた事例があったからである。不要な情報ばかり報告され、本当に必要な情報の報告が遅れることを懸念していることによる対応である。
- ・漏えいなどの事故が生じた場合に備え、「公表判断基準」を策定している。「管理主体は誰か」「漏えい形態はどうか」「漏えい内容はどうか」「漏えい情報量」「被害の大きさ」の 5 つの視点で判断し、公表するか、公表しないか、ということを確認している。公表に際しては経営企画部とも連携している。