



企業における個人情報漏洩リスクの現状と対応

2005年4月1日の個人情報保護法の完全施行により、その関心が高まるなか、新たなリスクとしての個人情報保護への対策が多く企業に求められている。

1. 企業のリスクとしての個人情報保護対策

事業活動を行う上で、個人情報は活発に利用され、その重要性・貴重性は高まっている。一方で、個人情報の取り扱いについては、従来のプライバシー保護だけでなく、本人の意志に従って利用されなければならない、という「自己コントロール権」の考え方が生まれてきた。そのように企業内での個人情報の取り扱いに対し世論の関心が高まるにつれ、個人情報漏えい事件はマスコミ等で大きく報道されるようになり、その結果、個人情報に関する事件・事故が企業にとって無視できないリスクとなっている（表1）。さらに、個人情報保護法が施行されたことで、法律違反による行政処分という新たなリスクが企業に課せられることになる。個人情報を取り扱う全ての企業は、自らの事業を継続するために、組織全体としてその対応が求められる。

「企業間の取引にも影響」

企業間の取引においても、個人情報保護対策の有無が問われるようになってきている。今回施行された個人情報保護法では委託先の監督（第22条）が義務づけられており、委託先での個人情報に関する事件・事故は、委託元の監督義務違反と見なされる場合がある。そのため、個人情報に関する業務を委託するにあたり、業者選定基準を設ける、また、委託契約書に秘密保持だけでなく、安全管理措置の実施や定期的な委託元による監査といった具体的な条項を含める企業が増えてきている。

表1: 情報漏えいによって想定される被害例

一次被害	・ 行政指導、業務停止、免許剥奪 ・ 刑事責任（懲役、罰金） ・ 民事責任（損害賠償責任） 経済的損害（クレジットカードの不正利用など） 精神的損害（慰謝料） ・ 見舞金の負担 ・ 生産的時間逸失（原因究明、マスコミ対応）
二次被害	・ 社会的信用・ブランドイメージの失墜 ・ マーケットシェア低下、重要顧客の取引停止 ・ 従業員の不安、不満、モラル低下 など

2. 個人情報漏えい事故から学ぶ対策の方針

これまでの個人情報漏えいの事故事例から、個人情報保護対策を行う上で注意すべき点は次のようなものが考えられる。

■ 漏えい事故を素早く察知する

情報の漏えいは、物品の紛失・盗難と異なり、その事実が判明しにくいという特徴がある。被害の拡大防止のためにも、流出した事実をできるだけ早く察知することが求められる。過去の流出事故では、顧客からの問い合わせによって判明したというケースが多くあった。そのように、個人情報に関する問い合わせがあった際には、適切な処置を行い、必要に応じて上層部へ報告できるように、従業員へ適切な教育を行うことが必要である。

■ 対策の有効性・妥当性を検証する

事前に対策を行っていたにも関わらず、十分に機能していなかったため漏えい事故が発生したケースが多くある。対策を行うだけでなく、自主点検・監査などを行いその有効性・妥当性について検証するような管理体制を維持しなければならない。また、外部委託先から情報が漏えいした事例も多く、委託先を含めた体制の再確認が必要である。

■ 記録を残す

漏えい事故の再発を防ぐためにも、詳細な調査が必要である。そのためには、重要なファイルへのアクセス履歴や入退室の記録、場合によってはメールなど、一定期間の業務記録を保存しておくことが必要である。また、これらの記録は、自社の正当性を説明する証拠にもなる。

3. 個人情報漏えい事故への対応

個人情報漏えい事故が発生した場合、社内の個人情報保護責任者（あるいは経営者）が中心となって、対応にあたらなければならない。

① 事実確認・調査

個人情報の漏えいが判明したとき、あるいは疑われる場合、経緯、原因、影響範囲などの詳細調査を行う。

② 被害拡大の防止

漏えいした情報によって本人に何らかの被害が及ぶ恐れがある。速やかに本人へ事故が起こったことを知らせ、想定される被害、その対応策などを説明する。また、漏えいした情報は速やかに回収しなければならない。

③ 関係機関等への連絡

個人情報漏えい事故が犯罪などによる恐れがあるときは、警察や顧問弁護士などに連絡を取る必要がある。また、各省庁の策定している個人情報保護法のガイドラインの中には、監督省庁へ個人情報に関する事故の報告を義務づけている業種もある。

④ 苦情対応

事故を公表することにより、被害者やその他多くの顧客から問い合わせがあることが予想される（表2）。その際、適切な対応ができるように、想定される質問への回答を準備しておくことも必要である。

⑤ 通知・公表

事故の経緯について、ホームページなどで公表する。内容は、①から④の事項に加え、今後の対応予定なども含める。但し、本人への二次被害の防止等緊急を要する場合には、速やかに第一報を発表し、順次対応状況を公表する。

表2:個人情報漏えい事故発生後、相談の多かった内容
独立行政法人国民生活センター
「個人情報流出事故に関する事業者調査結果」より引用

- 自分の個人情報が流出したかどうか知りたい。
- 流出事故の概要や調査の進捗状況を公開してほしい。
- 架空請求のはがきや迷惑メール等の対応方法が知りたい。
- 自分のデータを削除して欲しい。
- 流出事故の対応（謝罪、慰謝料等）を求めたい。
- 今後の安全管理体制の見直し等を知りたい。

最 後 に

2005年4月1日に完全施行となった個人情報保護法によって、顧客情報から社員情報まで、企業の持つあらゆる個人情報の取り扱いに対して、義務が課せられることとなった。その一方で、いくつもの個人情報漏えいの事故が起こっている。事故の防止策と併せて、事故を想定したシミュレーションなども今後必要になるだろう。いずれにしても、情報漏洩リスクと対策に必要なコスト・人員など、さまざまな環境要素を考慮の上、自社にとって最適な対策を採用・実施し、それらの体制を維持していくことが大切である。

参考資料 独立行政法人国民生活センター「個人情報流出事故に関する事業者調査結果」2005年3月25日

（本稿は、福岡商工会議所『会議所 NEWS 5月号』に掲載されたものを、同所の許可をもって転載したものです。）

（第72号 2005年12月発行）