



情報漏洩 ～繰り返されるミス～

はじめに

相変わらず個人情報漏洩に関する報道は後を絶たない。報道によるとほぼ毎日のように個人情報漏洩事件が発生している。2008年6月16日、日本ネットワークセキュリティ協会（JNSA）が、2007年に報道された個人情報漏洩事件をまとめた「2007年度情報セキュリティインシデントに関する調査報告書」（以下、報告書という）を公表した。

報告書は、2007年1月から12月までに発生した個人情報漏洩の件数や漏洩人数、漏洩原因、媒体などについて述べているが、本稿は、この報告書の内容を参考に、個人情報漏洩のリスクに晒されている人々に、個人情報漏洩の状況や原因、対策などについて改めて確認を図ることを目的としている。

1. 個人情報とは

「個人情報の保護に関する法律」（第2条）によれば、「『個人情報』とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む）をいう」と定義している。

【個人情報保護法の骨子】

- ・ 個人情報の利用目的を特定。利用目的を超えた個人情報の取り扱いの原則禁止
- ・ 個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、従業者・委託先に対する監督
- ・ 本人の同意を得ない個人情報の第三者提供の原則禁止、委託、合併等の場合、特定の者との共同利用の場合（共同利用することを通知している場合）は第三者提供とならない
- ・ 本人の求めに応じ、保有する個人情報の開示、訂正、利用停止の義務
- ・ 個人情報の取り扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理
- ・ 規定に違反すると6か月以下の懲役または30万円以下の罰金など

（参考：情報マネジメント トレンド解説

<http://www.atmarkit.co.jp/fbiz/cbuild/serial/doukou/03/doukou03.html>）

2. 個人情報漏洩の状況

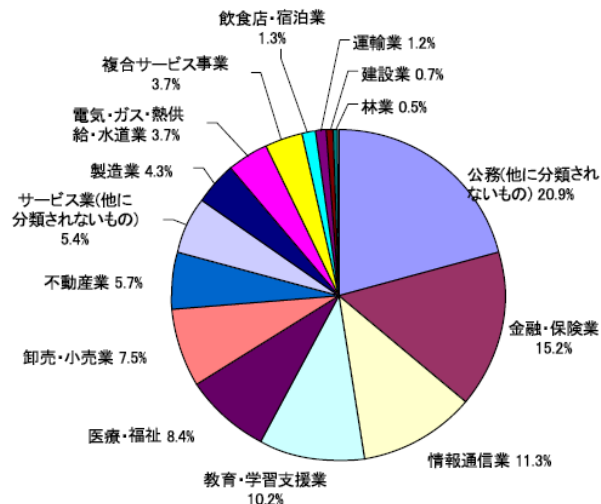
(1) 2007年の状況

報告書によれば、2007年の個人情報漏洩事件は864件であった。

ア 個人情報漏洩事件の多い業種は、「公務」（20.9%）、「金融・保険業」（15.2%）、「情報通信業」

(11.3%)、「教育・学習支援業」(10.2%) などであり、上位の4業種を合計すると57.6%となり、過半数を占めている。

なお、件数の比率は少ないものの、ほとんどの業種で個人情報漏洩事件が生起しており、どの業種にもインシデント発生リスクがあると考えるのが妥当である。

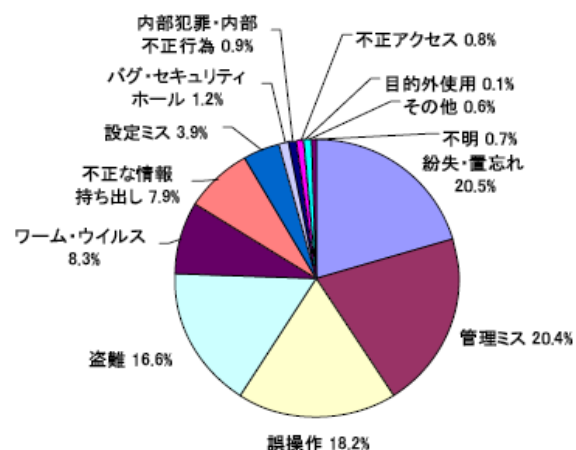


業種別比率 (件数)

イ 情報漏洩の主な原因は、「紛失・置忘れ」「盗難」「誤操作」など、個人のミスに起因するものが上位となっていて、「紛失・置忘れ」が20.5%、「管理ミス」が20.4%、「誤操作」が18.2%、「盗難」が16.6%、「ワーム・ウイルス」が8.3%、「不正な情報持ち出し」が7.9%などとなっている。

なお、「管理ミス」の内訳は、約半数が誤って他の情報と一緒に廃棄した例が多く、またUSBフラッシュメモリなどの可搬媒体の紛失、郵送や配送中の紛失なども目立っている。

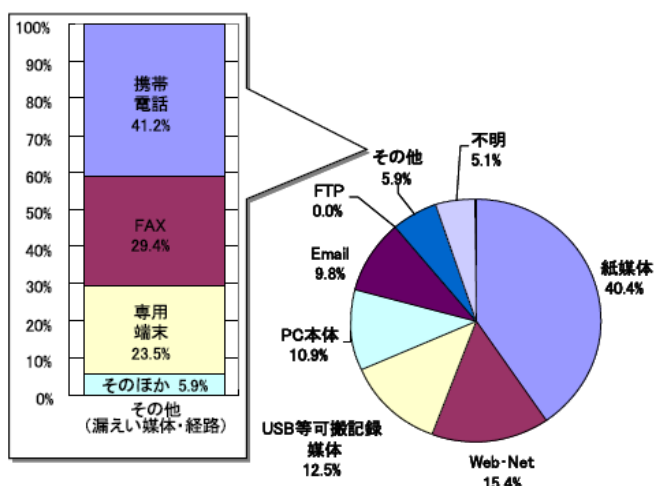
また、「誤操作」の内訳は、47.1%が電子メールの誤送信に関わるもので、38.9%が紙媒体の誤配送、9.6%がFAXによる誤配信となっている。



漏洩原因比率 (件数)

ウ 情報の漏洩媒体・経路は、「紙媒体」が40.4%、「Web・ネット」が15.4%、「PC本体」が10.4%、「USBなどの可搬記録媒体」が12.5%、メールが9.8%などとなっており、これらで全体の89%を占めている。

以上のように、個人情報の漏洩については、その原因が個人に起因するもの、すなわちヒューマンエラーによるところが多いのが特徴といえる。



漏洩媒体・経路比率 (件数)

(「2007年度情報セキュリティインシデントに関する調査報告書」(2008.6.20)より)

(2) 2008 年の 6 月の状況

個人情報漏洩事案の発生状況（2008 年 6 月分）は次表の通りである。個人情報漏洩の態様は様々であるが、毎日のように数件の情報漏洩が全国のどこかで生起していることに驚かされる。

中身を見てみると、1 ヶ月間の情報漏洩件数は 71 件であった。

個人情報漏洩の主な原因としては、紛失が 22 件（31%）で最も多く、管理ミスが 16 件（25%）、誤操作が 13 件（18%）、盗難が 10 件（14%）の順となっている。

なお、全般的な傾向は昨年度の報告書と概ね変わっていない。

【個人情報漏洩一覧 2008 年 6 月】

2008/06/30	カード情報約 11 万 6000 件を保存した CD-ROM を紛失 - コスモ石油子会社
2008/06/30	委託先が車上荒らし被害、顧客情報盗まれる - 大阪の CATV 局
2008/06/30	視聴者に送付した口座振替申込書で個人情報漏洩 - NHK
2008/06/30	税務情報を地元の不動産業者へ漏洩 - 可児市職員が逮捕
2008/06/30	助成金関連情報を保存した USB メモリを紛失 - 雇用・能力開発機構
2008/06/27	署名など含むクレジット売上票 1 万 3000 枚を紛失 - JR 東海
2008/06/27	精神科の入院患者情報がネット流出 - 金沢の十全病院
2008/06/27	拡張工事関係者の個人情報が車上荒らしで盗難 - 国交省
2008/06/26	ウェブサイト不具合で ID を重複発行、個人情報が流出 - エキサイト子会社
2008/06/26	126 人分の個人情報記載したメモを一時紛失 - 栃木社会保険事務局
2008/06/25	ホームセンター駐車場で車上荒らし被害、個人情報盗まれる - シナネン関連会社
2008/06/25	訪問先で持ち出し禁止の名簿に誤ってメモ、置き忘れ - 福祉施設職員
2008/06/24	福岡市職員が個人情報入り USB メモリを紛失 - 恐喝で拾得者が逮捕
2008/06/24	メルマガ誤配信で氏名やアドレスなど約 2000 件が流出 - 流量計メーカー
2008/06/23	年金記録関連書類を移転前のファックスを番号に - 埼玉の社会保険事務所
2008/06/23	メールニュース誤配信で顧客のアドレスを流出 - デジタル監視システム開発会社
2008/06/20	学生の成績や研究データなど含むノート PC が盗難に - 京大
2008/06/20	2 税務署で申請書など関連書類約 2500 件を紛失
2008/06/20	脳血管医療センターで患者持参の紹介状を紛失 - 横浜市
2008/06/20	顧客情報含む集金カードを盗まれる - 一部未回収の可能性・北ガスジェネックス
2008/06/19	個人情報 2228 件含むフロッピーを委託先が紛失 - 高松市
2008/06/19	清掃工場への移送中に個人情報含む廃棄書類が飛散 - 静岡病院
2008/06/18	助成制度の審査書類を誤って第三者へ送信 - 横浜市の財団
2008/06/17	相鉄ホテル、従業員が婚礼サービスの顧客情報を知人に漏洩 - DM で判明
2008/06/17	メルマガ誤配信でアドレス 500 件が流出 - 日本棋院
2008/06/17	ネットはがき「e 便」で一部顧客情報が流出 - 検索エンジンで閲覧可能に
2008/06/17	ネット上でネットショップの顧客情報が閲覧可能に - 金沢市の水産会社
2008/06/16	国民年金の収納に利用する「金銭登録機」が所在不明に - 大垣社会保険事務所
2008/06/13	原発情報入り HDD 盗難、機微情報含まず - 個人情報 2000 件が被害・東芝
2008/06/13	代理店から預かった損保 5 社の契約者情報 2 万 6000 人分を紛失 - 損保ジャパン
2008/06/13	顧客情報を記載したマイクロフィルムが 36 店舗で所在不明 - 東和銀行
2008/06/13	患者情報含む USB メモリを紛失 - 外部からの電話で発覚・平塚市民病院
2008/06/13	契約ブロガーの個人情報をカレンダー上で誤って公開 - 家電ソーシャルブックマークサービス
2008/06/13	リース PC 流出、47 台の所在が判明・岩手生物工学研究センター
2008/06/13	従業員が顧客情報含む携帯電話を紛失 - 住友林業

（セキュリティネット http://www.security-next.com/cat_cat25.html より）

【個人情報漏洩一覧 2008年6月】

2008/06/12 職員自宅から施設情報がネット流出、鍵を交換 - 仙台市の市立小学校
2008/06/12 喪主や故人の個人情報を保存したノートPCが盗難 - 名古屋の冠婚葬祭会社
2008/06/12 区教職員が生徒の個人情報含むUSBメモリを紛失 - 新宿区
2008/06/11 個人情報を無断で持ち出し、空き巣で盗まれた教諭を処分 - 埼玉県
2008/06/11 DMで他人の個人情報が記載された宛名台紙を送付 - 芸能プロダクション関係会社
2008/06/10 顧客情報含むフロッピー5枚が委託先で所在不明に - ゼビオ
2008/06/10 委託先のミスにより顧客情報がネット上で閲覧可能に - リンク・プロモーション
2008/06/10 調査員が世論調査対象者の名簿を紛失 - 共同通信
2008/06/10 顧客情報含むノートPCを帰宅途中に紛失 - PC部品メーカー
2008/06/09 NTT西日本の顧客情報が「Share」経由で流出 - 関連会社委託先から
2008/06/09 ファイル共有ソフトで45件の顧客情報が流出 - TOKAI ネットワーククラブ
2008/06/09 保安院職員が関係者情報を含む防災用携帯電話を紛失 - 遠隔操作で削除
2008/06/09 顧客情報含むリストを事務所内で紛失 - ヤマハ池袋店
2008/06/06 データが残存するリースアップパソコンがオークションに - 岩手県生物工学研究所
2008/06/06 顧客情報約3万3000件を紛失、合併時の事前整理で誤廃棄か - 高鍋信金
2008/06/06 職員が帰宅時に個人情報記載書類を盗まれる - JASRAC
2008/06/06 個人情報含む書類を誤って一般宅へファックス送信 - 経産省
2008/06/06 借用証書を別の顧客へ送付、回収できず - 国民生活金融公庫
2008/06/05 サーバの設定ミスで個人情報がネット上で閲覧可能に・島根の社会福祉法人
2008/06/05 マンションの顧客情報含む書類が所在不明に - コスモスライフ
2008/06/05 放送受信料収納担当者が個人情報含む端末を紛失 - NHK 秋田放送局
2008/06/04 案内メール誤送信で氏名とアドレスを流出 - 新宿文化・国際交流財団
2008/06/04 セール案内メール誤送信で顧客のアドレスを流出 - ハイパーコンセプション
2008/06/04 2年前に発生した顧客情報の流出事故2件を公表 - 中兵庫信金
2008/06/04 人気タグブラウザ「Sleipnir」のお気に入り検索機能に脆弱性
2008/06/03 顧客情報5万7214件を紛失 - 一時国有化終了に伴う点検で判明・足利銀行
2008/06/03 求人サイトで一部個人情報が閲覧可能に、検索サイトのキャッシュにも - fonfun
2008/06/03 職員が児童合唱団の参加者名簿を紛失した可能性 - NHK
2008/06/03 個人情報保存した水道メーター検針機器がバイクとともに盗難 - 宇治市
2008/06/03 顧客情報含むメンテナンス依頼書を帰宅途中に鞆ごと紛失 - アーネストワン
2008/06/02 業務委託先から顧客情報2845件がWinny流出 - NTT西日本
2008/06/02 公開された公文書に個人情報が含まれていたことが判明 - 足立区
2008/06/02 メールアドレス37件含む受信メールを誤ってメルマガ配信 - 島根県

(セキュリティネット http://www.security-next.com/cat_cat25.htmlより)

(3) 個人情報漏洩の影響

個人情報が漏洩（個人情報の利用目的以外の利用や、本人の同意を得ない第三者への提供、不正取得の禁止、その他杜撰な管理防止のために定められた種々の義務違反など）すると、最も重い場合で6か月以下の懲役または30万円以下の罰金などの刑事罰が科せられる。

また、企業においては、情報漏洩トラブルが引き金となって取引停止となったり、業績悪化や経営危機を招く場合も考えられる。

このように、個人情報の漏洩のもたらす影響は、企業の存続をも左右するほどに大きいと考えなければならない。

3. 考察

では、個人情報の漏洩が止まらない理由はなぜであろうか。

報告書等において情報漏洩の主な原因は、「紛失・置忘れ」、「管理ミス」、「誤操作」、「盗難」など、個人的なヒューマンエラーと見られるものが9割を占めている。

こうした結果は、表面的には個人の責任（錯誤、失念、違反など）に起因して、組織が定めたルールに個人が従わなかったために情報漏洩につながっているように見える。また、企業における情報管理者や担当者にしてみれば、情報漏洩防止のためにやるべきこと、定めるべきことなど、担当として求められることは十分に行っているとの自負があるがために、個人情報漏洩を単に個人の問題（個人的なヒューマンエラー）として捉え、組織全体の問題（ヒューマンエラーを誘引する背景）として考えようとする傾向があるように思える。

実際、多くの企業においては、こうした漏洩案件は個人的なヒューマンエラーとして処理されているようである。

しかしながら、情報漏洩を根絶しようとするれば、「ヒューマンエラーは結果であり、要因ではない」と言われるとおり、原因を個人に帰するのではなく、なぜヒューマンエラーが起きてしまったのか、その背景を考えることが対策の第一歩なのである。

その意味で、次の視点で組織的・全体的に検証してみることが再発防止に大切な点である。

- ・組織が定めているルールが、現場の人たちにとって守れるものであるか
- ・ルールと業務との乖離はないか
- ・形だけのルールではないか
- ・確実に末端までルール、目的、趣旨などが伝達されているか
- ・ルール遵守のために適切な教育・指導がなされているか 等

個人情報漏洩事故は、それを起こす個人ではなく、組織の問題として捉えられていないがために、繰り返し、事故の発生を許しているように思えてならない。

4. 個人情報漏洩の防止対策

十分な対策・指導を講じていると思っていても、繰り返し個人情報漏洩は発生している。こうした問題については、故意・意識的な漏洩以外は、個人のヒューマンエラーとして対処するのではなく、組織・システムとしての問題と位置づけて、防止対策を構築することが必要である。

基本的な対策の枠組み作りについては、経産省が示している「営業秘密管理指針」の具体的管理方法などを参考とされたい。
(<http://www.meti.go.jp/report/downloadfiles/g30314b02j.pdf>)

ここでは、一般的な対策と、先般漏洩事故を起こしたある企業の改善策を紹介する。

(1) 一般的対策

- ☆ まず個人情報の取り扱いについての社内規程をつくり、経営トップ自らがその重要性を全従業員にきちんと説明し、率先垂範してルールを遵守する姿勢を示すことが肝要である。
- ☆ ルールはその業種によって異なるが、CD等の記録媒体やノートパソコンに個人情報等のデータを安易に入れない、持ち出さない等、現状で実行できる範囲内のことから取り組み、最終的には、問題が生じたときに裁判所から義務違反はないという判断が得られるレベルにまで高めていく。
- ☆ 作成した社内規程は、PDCAサイクル（計画→実行→検証→対策）に基づき、問題点をその都度改善していく。

こうした努力と継続的な取り組みを通して、個人情報保護は従業員個々の重要な責務という認識が社内に醸成され、情報管理にセンシティブな風土の形成へとつながっていく。

(参考：オピニオン <http://www.tkcncf.or.jp/19ao/opinion1703.html>)

(2) ある企業の取り組み

次は、ある企業が大量の個人情報漏洩事故を生じた後の改善策についての公表資料の一部である。

今回の事態発生を受け、全社的に情報管理体制の総点検を実施いたしました。現在、以下の強化策を講じ、再発防止に全力を挙げて取り組んでおります。

- ◆ データ記憶媒体取扱者の極少化と社員限定
データ記憶媒体に書き出す作業員を現状より更に少数化するとともに、当社及び子会社社員に限定しました。また、記憶媒体への書き出しログのチェック頻度を高めるなど、その管理をより強化しました。
- ◆ 記憶媒体への書き出し場所の分離
データを取り扱うセキュリティエリア内において、データ記憶媒体に書き出す専用の場所を他と分離し、他の場所での書き出しは一切できない環境を構築します。
- ◆ 再発防止策の徹底、教育
再発防止策を教育プログラムに加え、全社に徹底を図っております。

(http://www.dnp.co.jp/importance070312_1.html より)

おわりに

本稿では、個人情報漏洩は、単に、個人のヒューマンエラーによるものとして捉えるのではなく、その防止策を考えるにあたっては、個人というよりも組織全体、システムの欠陥として捉えるべきことを述べてきた。

個人情報保護に関する法律が、2004年に改正されてから早や5年になろうとしているが、個人情報漏洩事故は一向に減ってはいない。

法律における罰則は軽いと考えておられる企業もあるかも知れないが、この種の事故の影響は先に述べたように重大なものとして考えるべきであり、決して個人レベルの処置で終らせるのではなく、より組織的・構造的な問題として対策・対応に努められることが望まれる。

以上

(第196号 2008年8月発行)

【参考】

- ・「2007年度情報セキュリティインシデントに関する調査報告書」(日本ネットワークセキュリティ協会(JNSA))
(http://www.jnsa.org/result/2007/pol/incident/2007incidentsurvey_v1.2.pdf)
- ・情報マネジメント トренд解説
(<http://www.atmarkit.co.jp/fbiz/cbuild/serial/doukou/03/doukou03.html>)
- ・セキュリティネット 個人情報漏洩事件一覧
(http://www.security-next.com/cat_cat25.html)
- ・営業秘密管理指針(経済産業省)
(<http://www.meti.go.jp/report/downloadfiles/g30314b02j.pdf>)
- ・ニュースリリース (2007年3月12日)
(http://www.dnp.co.jp/importance070312_1.html)
- ・オピニオン
(<http://www.tkcfnf.or.jp/19ao/opinion1703.html>)