

個人情報取扱い

第2章 個人情報管理の必要性



2-1 個人情報の漏えい等の事故

はじめに

なぜ、個人情報の保護・管理が必要なのか？

01 安心・信頼できる取引



お客様からお預かりした個人情報を適切に取り扱いお客様の権利利益を守る

02 自社サービスの拡充



お預かりした個人情報を利用目的の範囲内で有効活用してサービスの拡充などに活かす



**個人情報の漏えい等の事故は
大きな社会問題に！**



2-1 個人情報の漏えい等の事故

関係するみなさんの気持ちは…

お客様



- ・ もうこの会社を利用するのはやめよう
- ・ 信頼して預けていたのに…

取引先



- ・ 取引を続けて大丈夫だろうか？
- ・ 取引への対応が遅れて困る

自社内



- ・ 問い合わせが殺到して大変！
- ・ 築いてきた信頼関係が崩れてしまう

関係する全ての人へ疑念を抱かせてしまう



2-1 個人情報の漏えい等の事故

漏えい事故の影響

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

- 被害者への補償
- 再発防止策への投資
- 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…



2-2 漏えい事故発生状況と傾向

頻発する漏えい事故



- メール送信時に別のお客様あての資料を添付してしまった
- 請求書の宛先を間違えてしまった



- 移動中の電車で顧客リストが入ったカバンを置き忘れた
- カフェでPCを置いたまま離席しPCを盗まれてしまった



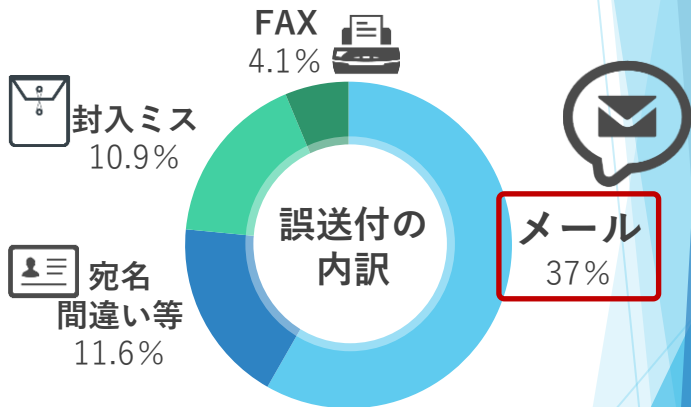
- SNSにお客様が写った写真を無断でアップロードした
- 同意なしに同僚の個人携帯の番号をお客様へ伝えた



2-2 漏えい事故発生状況と傾向

発生件数別の傾向

「**誤送付**」が最も多い（全体の約60%以上）



テレワークの実施、メッセージアプリなどの新たなコミュニケーションツールの利用により、**メール誤送信は増加**している。



2-2 漏えい事故発生状況と傾向

発生件数別の傾向

「**その他漏えい**」 が次に多い

1. プログラム/システム設計・作業ミス
2. 関係者の事務処理・作業ミスなど
3. 不正アクセス・不正ログイン
4. 口頭での漏洩
5. ウイルス感染

事業漏えい事故を未然に防止するためには**社内で定められたルールを理解し、守ることが重要**



2-3 特に注意したい事故事例

メッセージアプリ・SNS

Aさんは、顧客Bさん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を利用していた。Bさんへ資料を送付する際、操作を誤ってしまい他社で同じ姓であったCさんへ送付してしまった。



2-3 特に注意したい事故事例

メッセージアプリ・SNS

ミスの発生原因

- 担当者が**氏名の姓のみ**で判断し、送信先を選択ミスした。
- 新しいツールに**不慣れ**だった。
- リスクに対する認識の甘さ。
プライベートでの利用に近い感覚で利用した。

注意すべきこと

- 社内のルールや手順を確認し遵守する。
- 取り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。



＼おつかれさまでした！／

個人情報取扱

第二章 個人情報管理の必要性



ウィンドウを閉じてください