個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために【紛失・盗難を防ごう】

2025年3月26日

JIPDEC
一般財団法人日本情報経済社会推進協会
プライバシーマーク推進センター

本資料について

- 本資料は、JIPDECプライバシーマーク推進センターが、事業者の皆様が従業者に対して行う個人情報保護教育において利用していただくことを目的に作成した参考資料です。
- JIPDECプライバシーマーク推進センターに提出された個人情報の取扱いに関する事故報告書から、事故の種別ごとに事故の原因や再発防止策を整理したものです。
- 個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために、事業者の個人情報取扱い業務の実態に合わせ、具体的な運用ルール等を追記するなど適宜変更してご利用いただき、ルール等の周知徹底に努めていただければ幸いです。

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

目次

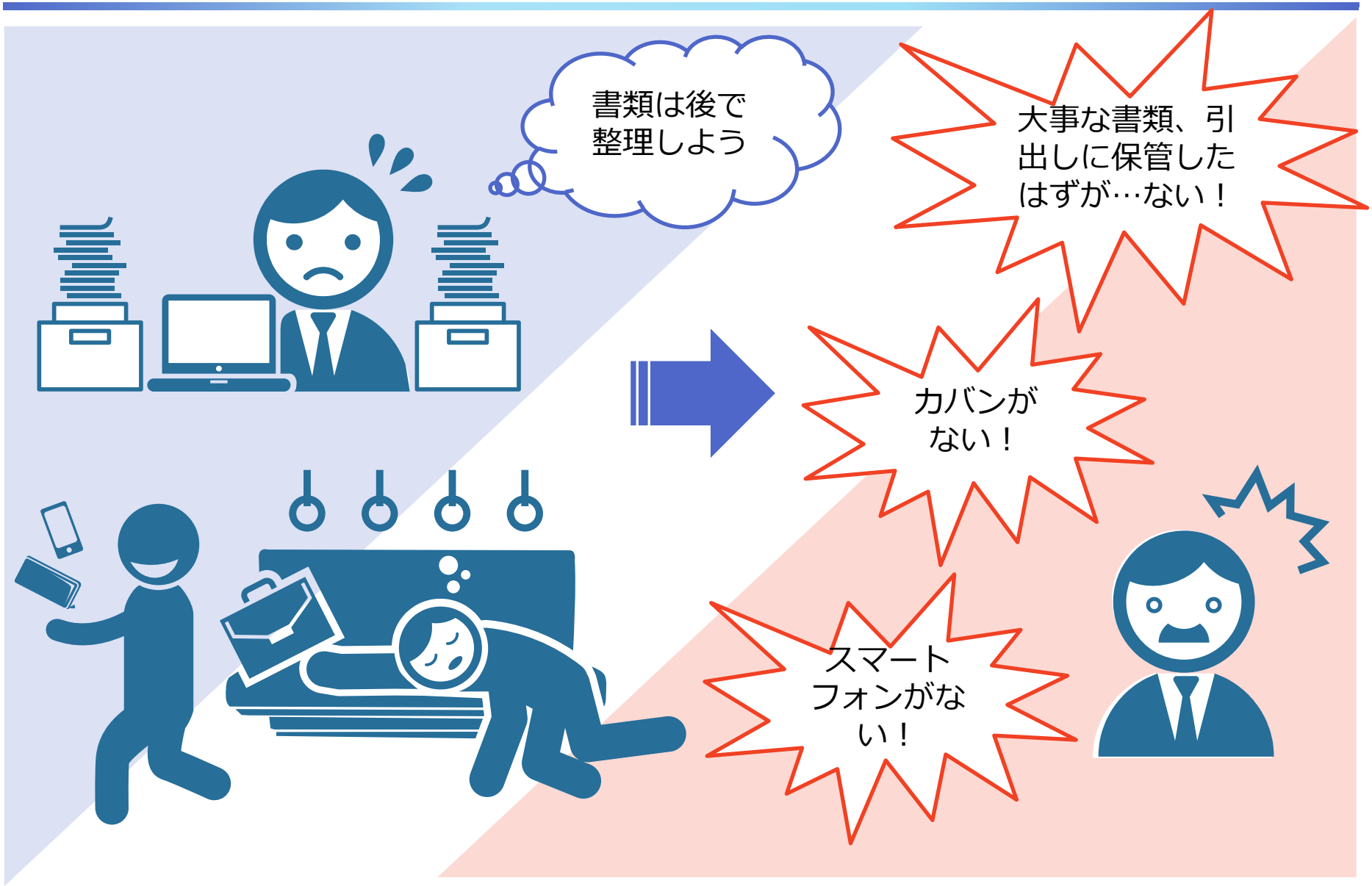
- はじめに
- 紛失・盗難を防ごう
  - 事故パターンのご紹介
  - 事故の発生状況と原因
- まとめ
  - 自社のルールを確認しましょう
  - 緊急事態への対応を確認しましょう
- 参考情報
  - 防止策例のご紹介
  - 参考資料

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

はじめに

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

こんなことありませんか？



Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

どこが問題だったのでしょうか？

A社のルールは？

書類の整理整頓、
クリアデスク

立ち寄りをしない。
宴席に重要な情報を持ち込まない。

荷物から目・
意識を離さない

自社で定められたルールを守らなかったことが原因

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

紛失・盗難による事故の影響は・・・

- 紛失された相手は・・・
  - 書類を再作成しなくてはいけない。手続きが滞る。
  - 個人情報が知られて、悪用されたらどうしよう。
- 取引先は・・・
  - 会社を信用して取引したのに。
  - 機密情報が漏えいしたらどうしよう。
- 自社は・・・
  - 紛失した相手への謝罪
  - 回収、捜索に係る労力・負担
  - 社会的信用の回復への労力
  - 問合せ対応への労力
  - 情報漏えいに対する損害賠償等

信用の失墜

経済的損失

事業継続へのダメージ

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために

プライバシーマーク付与事業者の事故報告の中でも、
「紛失・盗難」の報告件数が上位にあります。

- 媒体別では、例年書類の紛失が一番多く、紙による情報管理もまだまだ現役。書類1枚でも大事な情報です。
- ノートPCやモバイル機器の紛失・盗難は、件数、割合ともに増加傾向にあります。
  - 外出時にそれらの情報機器を携帯するケースが多いことがうかがえます。

事故の原因を知り、防止策を考えることで、
リスクに備えることが必要です。

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

紛失・盗難を防ごう

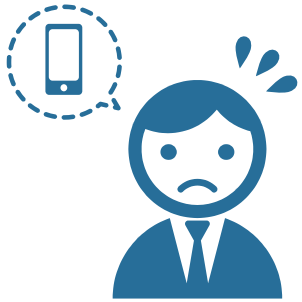
Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

事故パターンのご紹介

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

事故パターンの例

事務所内での紛失	外出先・移動時の紛失	盗難
• 管理の不手際（保管ミス、処理中の管理ミス、誤廃棄）	• 置き忘れ • 落下（服やカバンのポケット、車の座席・荷台等） • 強風などの外的要因	• 移動時（置引き、ひったくり） • 車上荒らし • 事務所荒らし



Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

事故の発生状況と原因

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

事務所内での紛失の場合

管理の不手際によるもの

- 処理手順通りに作業をせず、「とりあえず」手近なところに置いた書類が無くなった。
- 担当者不在中に席に置かれた書類が、担当者に渡らず所在不明になった。
- 誤仕分けや混入により、適切な場所に保管されておらず所在不明になった。
- 必要書類を不要と勘違いして処分した。
- 封筒に残っていた書類を、封筒と一緒にシュレッダーにかけてしまった。

手順無視

意識の欠如

うっかりミス

個人情報を慎重に取り扱うべき、との意識の欠如。

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

外出先・移動時の紛失の場合

置き忘れ

- 外出先のトイレで、手を洗う際に携帯電話を置き忘れた。
- 電車で移動中、網棚に書類カバンを置いたのを忘れ、そのまま降りた。

落下

- 上着のポケットにUSBメモリを入れていて、脱ぎ着をした際に落下した。
- ポケットからスマートフォンが滑り落ちたことに気が付かず、タクシーを降りてしまった。

外的要因

- 箱に入れて書類を運搬中、強風でフタが開き、書類も飛ばされてしまった。

うっかりミス。紛失したまま見つからないケースも。

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

盗難による漏えい・紛失の場合

外出先・移動時

- 電車で、網棚にカバンを置いたまま居眠りをし、起きたら無かった。
- 飲食店で、カバンを席に置いたままトイレに行き、戻ったら無かった。
- 飲食店で、隣りの座席や足元にカバンを置き、気づいたら無なかった。

車上荒らし

- 車の座席にカバンを置いたまま、車から離れ、戻ったら無かった。
- かごや荷台にカバンを置いたまま、自転車から離れ、戻ったら無かった。

事務所荒らし

- 事務所が空き巣被害に遭い、顧客リストも保管していた金庫ごと盗まれた。
- 夜間に事務所が荒らされ、机上のPCが盗まれた。

個人情報の盗難・悪用されるリスクも。

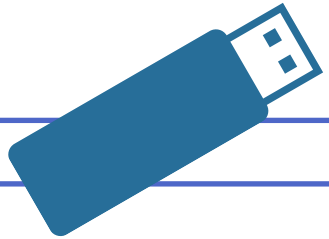
Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

個人情報保護委員会「ヒヤリハット事例集」

- 「個人情報保護法　ヒヤリハット事例集」より
  - https://www.ppc.go.jp/files/pdf/pd_hiyari01.pdf

事例1

- 顧客Ａを訪問するため、社内の所定の手続を行った上で、顧客Ａの個人データが記録されたUSBメモリを持ち出した。用件が終わり帰社しようとしたところ、顧客Ｂを訪問することを思い付き、一旦帰社することなくそのまま顧客Ｂを訪問した。顧客Ｂを辞去する際、顧客Ａの個人データが記録されたUSBメモリが入った封筒を置き忘れそうになった。



事例2

- 顧客リストをシステムで管理しているが、資料作りのためUSBメモリに保存された顧客データをコピーし、作業を行っていた。当日の作業を終えたので、USBメモリを所定の保管場所に戻そうとしたが、保管場所の鍵を保管している担当者が席を外しており、翌日も続けて作業を行うこととしていたため、自分の机の上に置いて帰宅しそうになった。

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

気をつけましょう、こんな時こんなこと

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

気をつけましょう、こんな時こんなこと

外出する時

- 先を急いで走っている時
- 手荷物が多い時
- 飲酒・飲食をする時
- 夜間などに人通りの少ない道をひとりで歩く時
- 出張等、行き慣れていない場所に出かける時
- 強風などの外的要因

事務所等での作業時

- 気が急いている時
- 疲れている、眠い時
- 同時に複数の作業を行う時
- 担当者が明確に決まっていない業務を行う・担当者が不在の時
- 普段と異なる手順で作業する時
- 乱雑な作業場所

持ち物から意識が離れていませんか？

個人情報を取り扱っているという意識が低くなっていませんか？

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

事故を発生させないためにはどうしたらよいですか？

- 皆さんで考えましょう

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

個人情報を取り扱うその前に、もう一度

その取扱いは

ルール通りですか？

その持ち出しは

本当に必要ですか？

持ち出しているものは

- 必要最小限の情報ですか？
- 会社から承認を受けた情報や媒体ですか？

こっそり、勝手に

持ち出していませんか？

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

まとめ：個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

ルールを定め、理解し守ることが大切です

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

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

自社のルールを確認しましょう

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

緊急事態への対応を確認しましょう

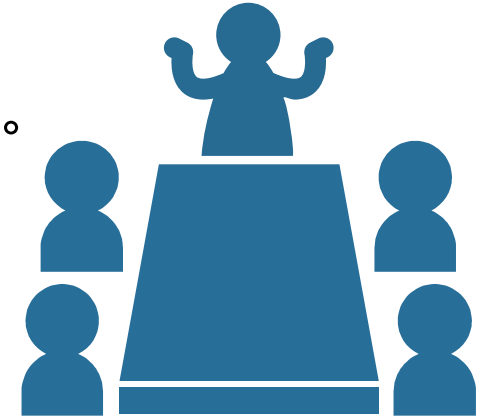
Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

参考情報

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

防止策例のご紹介：紛失の防止（１）

- 作業環境の整備
  - 保管場所⇒整理整頓、保管対象を明確にする。
  - 作業場所⇒クリアデスク、作業内容ごとに場所を分ける。
  - 廃棄場所⇒保管書類が混在しない場所を選ぶ。
- 管理手順の整備
  - 管理の強化（書類保管時に、管理簿と現物の照合を徹底する。）
  - 授受確認の徹底（内外の授受記録についてルール化し、所在がわかるようにする。）
  - 業務フロー内での書類チェック手順を明確にする。
- 誤廃棄の防止
  - 廃棄処分時は、管理者等のチェックを受ける。
  - 一定期間保管した後に、廃棄処理を行う。

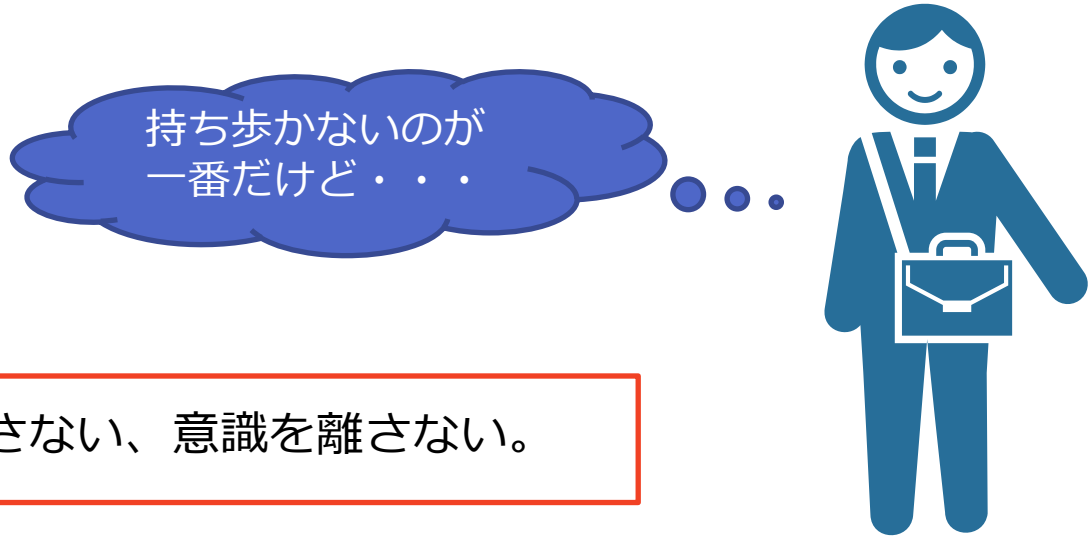


ルールが形骸化しないように、常に意識し、確認する。

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

防止策例のご紹介：紛失の防止（２）

- 置忘れ・落下への対応
  - 携帯電話はネックストラップやホルダー等を利用し、常に身体から離さない。
  - カバンは肩から斜めかけ等にし、網棚等には載せない。
  - カバンや上着のファスナーやボタンの付いた場所へしまうようにする。
  - 持ち物の格納場所を決め、出したら必ず元に戻す。
  - 車の乗り降りの際は、周囲の確認を行う。（座席、屋根、荷台など）
  - USBメモリに大きなタグ、鈴などをつけて落としにくくする。

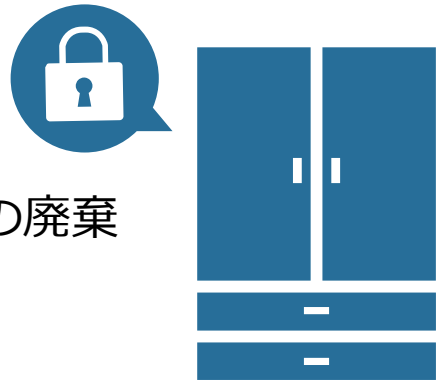


身体から離さない、目を離さない、意識を離さない。

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

防止策例のご紹介：盗難の防止

- 移動時の盗難防止
  - 個人情報を持ち歩くときは寄り道をしない。
  - 宴席にノートPC等を持ち込まない。
  - カバンから「目」「手」を離さない。
- 車上荒らしへの対応
  - 車を離れる際に、カバン等を置いていかない。置いていく場合は、車外から見えないようにする。
  - 短時間であっても、自転車のかご等に放置しない。
- 事務所荒らしへの対応
  - 最終退出時のチェックを徹底する。
    - 保管庫・机等の施錠、置き忘れ等の確認、不要情報の廃棄
  - 保管庫の状態を確認する。



個人情報を取り扱っている、持ち歩いていることを再認識。

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

防止策例のご紹介：万が一のために

- 万が一、紛失・盗難の事故が起きた場合に、事故の被害を最小限におさえるための対策も必要です。
- 対策例
  - 端末への適切なパスワード設定（指紋認証、生体認証などの利用）
  - ハードディスク、USBメモリの暗号化
  - セキュリティ機能付きUSBメモリの利用
  - PC等の端末を遠隔リセットできる機能の導入
  - 利用者アカウントの停止（社内ネットワーク、クラウドサービス等から遮断）

第三者が容易に使用できないようにする。
物理的に使用できないようにする。

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.

参考情報

- プライバシーマーク制度サイト

  https://privacymark.jp/

  - 「基本編：個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために」社内教育用動画を公開中

    https://privacymark.jp/guideline/wakaru/index.html

  - 事故等の報告

    https://privacymark.jp/system/accident/index.html

- 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）

  https://www.ipa.go.jp/

  - 情報セキュリティ・ポータルサイト
    https://www.ipa.go.jp/security/kokokara/index.html
  - 情報セキュリティ関連サイト
    https://www.ipa.go.jp/security/keihatsu/features.html

- 総務省：国民のためのサイバーセキュリティサイト
  https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/kokumin/index.html

Copyright © 2025 JIPDEC All rights reserved.