

# 個人情報保護・コンプライアンス研修

---

山梨中銀経営コンサルティング株式会社  
人材開発事業部

## 本オンラインセミナーのルール

1. 名前は「会社名+苗字」。例「山中商事 山中」
2. ビデオはオン、マイクは発言する時以外はミュートでお願いします。
3. ①ホスト側を含め通信回線不良でミーティングが途切れた場合、  
②誤って「退出」してしまった場合、③画面が固まってしまった場合はミーティングIDとパスコードで再入室してください。
4. 発言を求められたらマイクのミュートを解除して、恥ずかしがらずに積極的に。聞く人は、互いの意見を尊重し、「すべての声に価値を見出す」という心構えで楽しい時間を共有しましょう！
5. 本セミナーの録音、録画、SNS等へのアップロードはお控えください。

## 研修の目的

1. 個人情報、守秘義務、コンプライアンスへの意識を高める
2. 自分や組織内の行動を振り返る
3. 個人として、組織として危機管理を実践していく

## 本日の研修内容

- 1. 個人情報**
2. コンプライアンス

## 社会情勢

- 「個人情報漏えい」事件が増えている。
- 個人情報保護法施行（2005年4月）以降、個人情報の取り扱いに対する社会の目が厳しくなっている。
- インターネットの発達により情報が流出しやすい時代。
- 個人情報の取り扱いに対する**意識改革**が必要。

## 個人情報とは

1. **生存する個人に関する情報**
2. 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**
3. 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
4. 「個人に関する情報」は、氏名、性別、生年月日等個人を識別する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書き等の属性に関して、事実、判断、評価を表すすべての情報
5. 評価情報、公刊物等によって公にされている情報や、映像、音声による情報も含まれ、暗号化されているか否かを問わない

## 個人情報とは

- 特定の個人を識別できるもの  
「**個人識別符号**」が含まれるものは個人情報となる



### 個人の身体データ

顔認証データ、指紋認証データ、声紋、歩行の態様など

### 個人に割り振られる公的な番号

パスポート番号、基礎年金番号、運転免許証番号、保険者番号、住民票コード、マイナンバーなど

## クイズ

個人情報に該当するでしょうか？

1. 運転免許証
2. メールアドレス a2934cx@yahoo.co.jp
3. メールアドレス sano-aya@yamanashichuobank.co.jp

ポイント 個人を特定できるかどうか？

## 職場における個人情報の例

- お客さまや取引先の氏名・住所
- 団体と氏名から本人を特定できるメールアドレス
- 署名入りアンケート
- 個人を特定できる写真・ビデオ画像・電話録音
- 従業員の評価情報
- 氏名・住所・電話番号などが記載された手帳 など

## 個人情報保護法の基本的な考え方

- (1) 利用方法による制限（利用目的を本人に明示）
- (2) 適正な取得（利用目的の明示と本人の了解を得て取得）
- (3) 正確性の確保（常に正確な個人情報に保つ）
- (4) 安全性の確保（流出や盗難、紛失を防止する）
- (5) 透明性の確保（本人が閲覧可能なこと、本人に開示可能であること、本人の申し出により訂正を加えること、同意なき目的外利用はいつでも本人の申し出により利用を停止できること）

## 事例 「利用目的の明示と本人の了解」

ある会社から「新製品開発の参考」との目的でアンケートを依頼され、回答した。

その後、その会社から製品購入の勧誘電話が掛かってきた。

個人情報保護の観点から、これは正しい？ or 正しくない？

## 「安全性の確保」は個人の意識から

- (4) 「安全性の確保」は、個人レベルで気を付けなければならない  
→ **社員一人一人**の意識を高めていく必要性あり

<例>

- 業務上知りえた個人情報を、友人との食事中に話してしまった。
- たまたま隣の席にいる人が、会話の対象となっている人の知り合いであった。
- 後日、個人情報漏えいに対するクレームの連絡があった。

## 罰則

個人：1年以下の懲役又は100万円以下の罰金

法人等：1億円以下の罰金

さらに怖いことは・・・

損害賠償請求、お詫びのコスト、社会的信用を失うこと

## 社会的信用を失うことの怖さ

- 今まで積み上げてきた信用を一瞬で失ってしまう
- 信頼関係が壊れてしまう
- 一度失ってしまうと、元の関係に戻るまでには相当の時間がかかる



## 個人情報漏えい事件の例

- 誤送信・誤送付他
- 紛失・盗難
- 不正アクセス・錯誤により閲覧可能状態
- 不正持ち出し

→ 主な原因は、「意識の低さ」と「うっかりミス」

## 個人情報漏えい事件の例 (インターネット上に掲載されたもの)

### 誤送信・誤送付他

- 都立府中けやきの森学園がメール誤送信で260件のアドレス流出
- 山形大学生生活協同組合が物件情報メルマガ誤配信でアドレス77件流出
- 和歌山市がメール誤送信で個人情報を含む新型コロナウイルス感染者情報が流出
- 佐賀県がLINE誤送信により個人情報が流出
- 佐賀県みやき町が書類誤送付により個人情報が流出
- 大阪市が書類誤送付で個人情報が流出

## 個人情報漏えい事件の例 (インターネット上に掲載されたもの)

### 紛失・盗難

- [佐久穂町が町民ら4,138名の金融情報が記録されたUSBメモリを紛失](#)
- [埼玉県立坂戸高等学校が個人情報を含むUSBメモリを紛失](#)
- [福岡大学筑紫病院で患者56名の情報を記録したUSBメモリが盗難被害](#)
- [せいおう会が個人情報を含むノートPCを紛失](#)
- [府中市が個人情報が記録されたデジタルカメラを紛失](#)
- [大阪府立みどり清朋高等学校で個人情報を含む書類を紛失](#)
- [大阪市が個人情報を含むノートを紛失](#)

## 個人情報漏えい事件の例 (インターネット上に掲載されたもの)

### 不正アクセス・錯誤により閲覧可能状態

- [慶応義塾大学で不正アクセス被害、学生情報など3万件流出か](#)
- [群馬県教育文化事業団が不正アクセスにより個人情報が流出](#)
- [北陸先端科学技術大学院大学が外部サイトで個人情報が閲覧・ダウンロード可能に](#)
- [岐阜大学公開のPDF資料、マスキングするも個人情報が閲覧可能](#)
- [鳥取県中小企業団体中央会がマスキングミス※で学生らの情報流出](#)  
※Excelファイルから個人情報をマスキングしPDFファイルとして処理するも変換後のデータにも個人情報が残存していることを認識

# 個人情報漏えい事件の例

(インターネット上に掲載されたもの)

## <誤送信・誤送付他>

### 都立府中けやきの森学園がメール誤送信で260件のアドレス流出

令和5年7月26日に当該校の教諭が、公開研修会（動画配信）の参加者宛に動画視聴方法について送信する際、誤ってメールアドレスをBCC欄ではなく、CC欄に入力して送信。同時に送信した送信先メールアドレスが他者に流出する事故が発生。

副校長が受信したメールを確認し、宛先がBCCとなっていないことが判明。送信件数260件のうち、99件のメールアドレスに個人名が含まれていた。

送信端末によりメール送信取消作業を実施し、すべての宛先260件に対してお詫びとメール削除依頼のメールを送信した。

## TO CC BCC を間違えない

種類	意味
TO	「TO」には、メールを送る相手のメールアドレスを入力します。「TO」に指定してメールを送ることは「あなたに送っています」、「あなたがメインの受取人です」という意思表示です。「TO」には複数の宛先を入力することもできます。
CC	「CC」は、カーボン・コピー（Carbon Copy=複写）の略。「CC」に入力された受信者にも、TOに送信されたメールと同じものが送信されます。TOがメインの送信先であるが、ccの受信者にもコピーを送っておきたい場合に使用します。「確認のために見ておいてください」、「念のためお送りします」という場合に「CC」を使います。
BCC	「BCC」は、ブラインド・カーボン・コピー（Blind Carbon Copy）の略。「BCC」に入力された受信者は、TO、cc、他のBCCの受信者には見えません。TO、cc、他のBCC受信者に、他の受信者がいることを知らせたくない場合や、 <u>受信者のメールアドレスが見えないように送りたい場合に「BCC」を使用します。</u>

## 個人情報漏えい事件の例

(インターネット上に掲載されたもの)

### <誤送信・誤送付他>

#### 大阪市が書類誤送付で個人情報が流出

大阪市にて書類誤送付により個人情報が流出した。同市こども青少年局にて、緊急事態宣言期間中の登園日数の照会を行うため、総合福祉システムからデータを出力して施設ごとに在籍児童名簿を送付した際に、誤って別の施設に在籍する児童の名簿を送付したことにより個人情報が流出した。

当該名簿を受け取った保育施設から、同施設に在籍しない児童が名簿に記載されている旨の連絡があり誤送付が発覚した。担当者は作成した送付用名簿とシステムから出力した加工前のデータの整合性を確認していなかった。関係施設には経過説明とお詫びの上、当該名簿を回収し、対象児童とその保護者にこども青少年局から経過説明とお詫びの手紙を送付した。今後は複数人で確認作業を行うとしている。

## 個人情報漏えい事件の例

(インターネット上に掲載されたもの)

### <紛失・盗難>

#### 佐久穂町が町民ら4,138名の金融情報が記録されたUSBメモリを紛失

2023年9月27日、住民税務課の職員が町税の口座振替業務を行うためにUSBメモリを使用。その後、庁舎のキャビネットに保管したつもりでいたが、2023年10月3日、紛失していることが判明。

紛失したUSBメモリには、町民ら4,138名、4,740件の口座情報（金融機関名、支店名、口座番号、口座名義等）、口座振替額も保存されているとのこと。

なお、USBメモリにパスワード設定はされていなかった。

佐久穂町によると、公表時点では当該個人情報の不正使用や第三者への被害などの事実については確認されていない。同町は事案を受け対象者らに文書で謝罪した。

# 個人情報漏えい事件の例

(インターネット上に掲載されたもの)

## <紛失・盗難>

### 大阪府立みどり清朋高等学校で個人情報を含む書類を紛失

同窓会長からの依頼により、3年生（全7クラス）の各担任が「同窓会への登録に係る文書」を生徒に渡し、個人情報を記入させ回収。同窓会担当教員は各クラスの担任から受け取った4クラス分の書類を自席の机の上に置いたままにしていた。その後、同会長から校長宛に問い合わせがあり、7クラス中4クラス分しか回収されていないこと、回収された書類が当該教員の席の机の上に置いたままになっていたことが判明。

紛失判明後、当該クラス担任や関係教職員で職員室等校内各所を探索するとともに、教育庁に報告。その後も全教職員で校内全体を探索するも発見に至らず、警察署へ遺失物届を提出した。原因は、個人情報の取扱いに関する認識及び管理が不十分であったこと、当該クラス担任と同窓会担当教員において受渡しの連絡及び登録用紙の所在確認が適切に行われなかったこととしており、同校は、全校生徒の保護者に経緯説明と謝罪の文書を配付するとともに、当該クラスの卒業生・保護者向け説明会を開催、経緯説明と謝罪を行った。

## 守秘義務

- ・職務上知った秘密を守る義務
- ・範囲の広さ： 個人情報 < 守秘義務
  - ・個人情報：個人を特定できる情報
  - ・守秘義務：業務上知りえた情報
- ・業務上知った個人の情報は秘密を守る「義務」あり



## 個人情報漏えいしやすいケース

- (1) 資料の持ち出し
  - (2) 資料の廃棄
  - (3) 資料の閲覧
  - (4) スタッフ同士の会話・うわさ話
  - (5) 酒席での会話
  - (6) 家族との会話
  - (7) SNSなどインターネットの取り扱い
- 資料・データ
- 会話
- インターネット

## 資料・データの取り扱いに注意！

### (1) 資料の持ち出し

- 資料を持ち出すと（ ）の危険性が伴う。
- 基本的に、組織内の資料は持ち出さない。
- 個人の（ ）（約束の時間・名前が記載されている情報の宝庫）をなくさないように気を付ける。

## 資料・データの取り扱いに注意！

### (2) 資料の廃棄

- 個人情報記された資料を安易に捨てない。
- 捨てる場合は、シュレッダーにかけるなど、個人情報が見えないような処理を施す。
- コピー用紙の裏紙やメモ帳などにも使用しないこと。

## 資料・データの取り扱いに注意！

### (3) 資料の閲覧

- 電車、バスなど公共の場で、組織の資料を閲覧しない。
- 人目に触れる場所に資料を置いたまま離席しない。
- コンビニエンスストア等、外部での資料の  
( )は気を付ける。
  - 印刷データが情報として残る機種あり
  - 資料の置き忘れの可能性

## 会話に注意！

### (4) スタッフ同士の会話・うわさ

- スタッフ同士の会話に気を付ける
- 「壁に耳あり障子に目あり」
- 声が大きくなりがちな（ ）による会話には特に気を付ける

## 会話に注意！

### (5) 酒席での会話

- 居酒屋のパーティション越しに聞こえてくる数々の個人情報。
- 酒が入ると、気が緩む。
- 酒の席では、個人情報はもちろん、会社や組織に関することを口にしないよう「意識する」。

## 会話に注意！

### (6) 家族との会話

- 何気ない家族との会話の中で、情報が流出するケースが少なくない。
- 公共の場では気を付けていても、家に帰ると気が緩みがちになる。
- 業務上知りえた情報は、家族にも話してはならない。
- 家族に話した会話が訴訟に発展したケースも・・・

## インターネットの取り扱いに注意！

### (7) SNSなどインターネットの取り扱い

- メールのやり取りの誤送信に注意。
- 友人や家族のラインやメールのやり取りも会話以上の危険性あり。個人情報に関する内容は、ラインやメールに記載しない。

## インターネットの取り扱いに注意！

### (7) SNSなどインターネットの取り扱い

#### 名古屋大学で教員がSNSに個人情報を投稿し流出

名古屋大学の教員が、職務上知り得た個人情報含む情報をSNSに投稿したことにより個人情報が流出した。

当該教員のSNSに不適切な投稿がある旨の情報を受け同大にて調査した結果、不適切な内容の情報掲載を確認した。現時点では個人情報の不正利用などは確認されていない。現在は当該SNSは削除されている。

二次被害の  
リスク

## インターネットの取り扱いに注意！

### (7) SNSなどインターネットの取り扱い

#### 大阪教育大学職員の個人クラウドストレージ上の情報が流出

以下はHP上への公表資料（原文のまま）

本学教員の私的アカウントへの不正アクセスと情報漏えいについて

本学教員（教諭）がフィッシング詐欺（スミッシング）に遭い、個人が契約するクラウドサービスのアカウントが乗っ取られ、クラウドストレージに保存していた個人情報等が閲覧可能な状態にあることが判明いたしました。このような事態が発生し、関係者の皆様には多大なるご迷惑をおかけすることになりましたことを深くお詫び申し上げます。なお、現時点では、個人情報が悪用された事実は確認されておりません。

## インターネットの取り扱いに注意！

### 概要と事実経過

当該教員への聞き取りによれば、令和3年5月3日（月）本学教員個人のスマートフォン宛に宅配業者を名乗るショートメール（SMS）が届き、自宅に荷物が宅配される予定であったため、要求されたクラウドサービスに影響を及ぼすIDとパスワード並びに2ファクター認証コードを5月4日に入力しました。5月5日、当該教員は、クラウドサービスのアカウントがロックされていることに気づき、宅配業者を騙る詐欺であることを認識し、5月6日朝に副校長を通じ大学へ通報しました。

## インターネットの取り扱いに注意！

### クラウドストレージに含まれる個人情報等

当該教員は個人のスマートフォンで業務の写真撮影を行い、保存や送信の禁止の規程に反してクラウドストレージに個人情報を含む業務上のデータを保存していました。クラウドストレージは、同教員が個人用として契約使用していたもので、スマートフォンやタブレットと同期する設定であったため、個人的な写真とともに、以下の情報が保存されていたことを確認しました。（以下、省略）

## 事例研究

- ある病院の看護師が自分が担当している患者の病状を夕食時に夫に話した。夫は知人にその話をし、またその知人が別の知人に話をし、最終的に患者の家族に伝わった。
- 驚いた患者の家族は「ある方から家族の病状のことを聞きましたが、病院から漏れたのでしょうか？調査をお願いします」と病院に問い合わせの連絡をした。

1. この事故が起きた原因は何か？
2. この事故によるリスクとして何が考えられるか？
3. 同様の事故を起こさないためにどのような対策が必要か？

1. この事故が起きた原因は何か？
2. この事故によるリスクとして何が考えられるか？
3. 同様の事故を起こさないためにどのような対策が必要か？

## 振り返り

- ここまでの個人情報、守秘義務の話を受け、「自社または自分の属する部署で、情報漏えい事故を起こさないために、どのようなことを実践していくべきか」を考えてください。

- 
- 私たちが扱うお客さまの情報は、極めてプライベートな情報で、その人にとってかけがえのないものです。
  - **個人情報を大切に扱うことは、その人を大切に扱うことと同じです。**
  - 「もし自分が相手の立場だったら・・・」という思いを持って個人情報を取り扱いましょう。
- 

## 本日の研修内容

### 1. 個人情報

### 2. コンプライアンス

## 「コンプライアンス」とは

- コンプライアンス (compliance) : 「法令遵守。特に企業がルールに従って公正・公平に業務を遂行すること (大辞泉)」
- 当初は「法令や規則を守ること」という意味合いで使用されることが多かった。
- 現在では法令や規則を守るだけでなく、企業が事業活動を行っていくうえで不可欠な倫理や道德といった意味も含まれると解釈するのが一般的となっている。

## コンプライアンス関連のニュースが増加

- コンプライアンス関連の記事（個人情報漏えい、食品偽装、その他不祥事）はなぜ、マスコミに取り上げられるのか？



企業のコンプライアンスに対する  
「社会の目」が厳しくなっている

## ○×でお答えください

- Q1** 企業が法律や条例等を守ってさえいれば、コンプライアンス違反をしていないと言える。
- Q2** 「なぜこの規則を守らなければならないのですか？」と問われ、「いろいろ考えないで、とにかくマニュアルに書いてあることを守ればいいんだ」と答えた。
- Q3** 「なんとなく気が進まない」が上司の命令だったので従った。
- Q4** コンプライアンスはCSR（企業の社会的責任）と同じであると考えてよい。

## コンプライアンスの範囲の広さ

従来、コンプライアンスとは法令遵守のことであると言われてきました。主として、企業に対して法令を遵守させるためにコンプライアンスという言葉が用いられてきたのです。しかし、現在では、法令遵守よりももっと広い意味で用いられるようになってきました。つまり、コンプライアンスという言葉が指す組織が遵守すべき対象には、社会におけるさまざまな規範、企業倫理、さらには社内の各種規定など、法令にとどまらず社会的なルールとして守るべきだと意識されているものを幅広く含んでいます。

そのため、コンプライアンスとは法令「等」遵守であるといわれています。

## コンプライアンスの範囲の広さ



コンプライアンスは法令遵守を中核としながらも、さまざまなものを含んでいる。

## 考えることの必要性

「遵守」という言葉には、「とにかく守れ」というイメージがあります。しかし、この考え方は「なぜそれを守らなければいけないのか」と考えたり議論したりすることを止めてしまいます。大切なことは、「この規則は何のために作られたのか」、「この規則を守らないとどのような問題が発生するのか」を考えることです。

仕事の現場においては様々な問題が発生します。時には、マニュアルに記載されていない問題が発生するかも知れません。その時に、応用力を利かせて適切な対応をするためには、規定、規則、マニュアル類が作成された目的や背景について考えることが必要です。

## 感じることの必要性

「コンプライアンス」、「法令遵守」と聞くと、何となく難しいというイメージがあります。しかし、法令を遵守するということは、世間一般の人々にとって「当然のこと」、「当たり前のこと」を守ることであり、決して特別な能力を必要とするものではありません。従って、私たちが法令に違反することを行おうとした場合、多くの場合、「何となく違う気がする」、「何か気が進まない」と感じるものです。

法令を遵守するためには、私たちが本来持っている「普通の感覚」に照らして、どのように感じるかという感覚も大切です。

## CSR（企業の社会的責任）との違い

CSRは、社会の一員として、どのように貢献できるかということ、それぞれの企業や組織が自主的に設定する性質のものです。一方、コンプライアンスは、社会から要請されている事項を遵守することであり、義務として応えていくべきものと位置づけられます。

なお、CSRやコンプライアンスの基になるものが「理念」や「ポリシー」と呼ばれるものです。これは、企業や組織の存在意義、社会的な責任、最終的に目指すべきゴールを示すものです。判断に迷ったときに帰るべき原点とも言えます。企業や組織に属する一人一人が「理念」や「ポリシー」をしっかりと意識して行動することが、結果的に不祥事の発生を防止することにもつながります。

## コンプライアンス違反が企業に与える影響

- (1) 民事責任
- (2) 刑事責任
- (3) 行政処分等
- (4) 社会的な制裁（事実上の不利益）

法律違反に対する  
ペナルティ（金銭的損失）

法律違反以上に大きな影響

社会からの信用を失う

## 社会的な制裁（事実上の不利益）

1. 消費者からの信用失墜
  - 不買、風評（含ネット上）
2. 取引先からの信用失墜
  - 取引自粛、注文を控える
3. 雇用面のダメージ
  - 採用競争力の低下
  - コンプライアンス違反→「企業風土に問題？」  
→ネット上のうわさ→アルバイトが集まらない

## コンプライアンスの実践に必要な原則

- （1）隠すのではなくオープンにする
- （2）報告・連絡・相談を徹底する

## 報告・連絡・相談クイズ

○×でお答えください

1. 報・連・相をする際は、まず理由を話し、最後に結論を話す。
2. 報告する際、自分の「感情」、「推測」、「言い訳」を話した。
3. 企業にとって「悪い情報」は最後に報告すべきである。
4. 報・連・相をする際は、5W1Hを意識して話すべきである。
5. 報告すべきかどうか迷ったので、報告を控えた。

## コンプライアンスの実践に必要な原則

(1) 隠すのではなくオープンにする

(2) 報告・連絡・相談を徹底する

① 5W1Hで伝える

② 結論から伝える

③ 悪い情報ほど早く伝える

④ 迷ったら報・連・相する

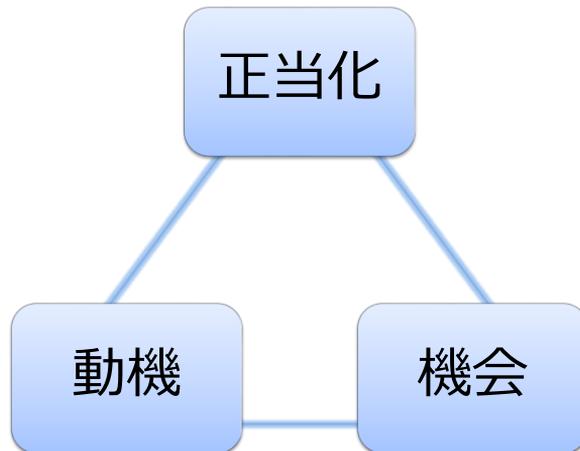
重要

重要

「もっと早く手を打てば間に合ったのに・・・」  
時間が経過すると「手遅れ」  
になってしまう

自分にとっては「それほど  
問題でもない」  
しかし、上司の目から見たら  
「致命的な問題」ということも

## 不正のトライアングル



## コンプライアンスの実践に必要な体制づくり

- (1) コンプライアンスに対する**個人の意識**を高める ルールだけでは限界あり
- (2) **風通しの良い職場**づくりをする
- (3) **報告・連絡・相談**を徹底する なんでも相談できる空気
- (4) 業務の**マニュアル化**を図る
- (5) **チェック体制**を確立する 個人の能力だけでなく「仕組み」としてミスを減らす努力

## 5つの判断基準

1. 自分の心に訊ねてみたか？
2. 無意識のうちに言い訳をしていないか？
3. ミスをオープンにすることをためらっていないか？
4. 一人で悩むのではなくチームで解決しているか？
5. 不祥事は必ず発覚すると肝に銘じているか？

## 振り返り

- ここまでのコンプライアンスの話を受け、「自社または自分の属する部署で、不祥事を起こさないために、どのようなことを実践していくべきか」を考えてください。

## 資料を受け取ってご退出ください

1. 本日の資料（解答入り）を配布しました
2. **チャットボタンを押して**
3. **ファイルをクリックし**
4. 名前を付けて保存してください



## アンケートへのご協力依頼

アンケートは以下の3つの方法でご回答いただけます

1. チャットに添付されているワードファイル
2. 右に記載されているQRコード 
3. 本セミナーのご案内メールに記載されているURL

