

# 報告があった漏えい事故の概要と再発防止策

2005年3月

事例と再発防止策は一部内容を修正していることがあります。

	分類	事例	再発防止策の例
1	書類紛失 (作業中)	売り場のレジからクレジットカード伝票が紛失	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会員番号をマスキングできる新型レジへの移行</li> <li>・高額紙幣中間回収時に併せて回収</li> <li>・鍵のかかる引き出しへの保管徹底</li> </ul>
2	書類紛失 (作業中)	封入・発送作業のいずれかの手違いで資料請求者に資料が到達しなかった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総数確認の徹底</li> <li>・業務フロー見直し</li> <li>・情報取扱の管理徹底</li> </ul>
3	書類紛失 (作業中)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業現場に帳票を置き忘れ</li> <li>・社外で作業中に工事依頼伝票を紛失</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類ケース携行</li> <li>・作業完了後現地で伝票類の有無をチェックシートで確認</li> <li>・帰社後、チェックシートの提出</li> </ul>
4	書類紛失 (作業中)	バイク転倒事故による書類の散乱	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施錠できる収納ケース、ファスナー付きの鞆の採用</li> </ul>
5	書類紛失 (作業中)	店舗の販売カウンターでDMのあて名書き作業を行っていたところ封筒の紛失	<ul style="list-style-type: none"> <li>・販売カウンターでの作業禁止</li> </ul>
6	書類紛失 (引継中)	特設売り場を解消し、業務委託先から、通常の売り場へクレジットカード伝票を引き継ぐ際の紛失	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受け渡しの際の確認強化</li> <li>・伝票を売り場で保管する期間の短縮(特設会場を設けた2週間程度の伝票すべてが紛失したもの)</li> </ul>
7	書類紛失 (引継中)	クレジットカード申込書が会社間の授受作業中に紛失	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類授受の各段階(営業店 本社 提携会社 本社 営業店)で記録をとり、トレース情報の明確化</li> </ul>

# 報告があった漏えい事故の概要と再発防止策

2005年3月

事例と再発防止策は一部内容を修正していることがあります。

	分類	事例	再発防止策の例
8	書類紛失 (保管中)	入会申込書の社内での紛失	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申込書ごとに受付番号を発番</li> <li>・受付管理表を作成して処理状況を管理確認</li> <li>・専用キャビネットへの格納・責任者が格納状況について毎月確認</li> </ul>
9	書類紛失 (保管中)	事務所移転の際、アンケート解答用紙の紛失	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移転の際の重要文書移送手段とチェック方法の見直し</li> </ul>
10	不適切な運用	ホームページ上で閲覧可能状態に	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的にシステム強度を確認し、強化策を追加していく</li> </ul>
11	誤送付	封筒のあて先と同封物の照合ミス(アルバイトの不採用通知、請求明細等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・確認手順のルール化</li> </ul>
12	誤送付	FAX誤送付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前登録済番号以外への送付の原則禁止</li> <li>・事前登録済番号以外へ送付する場合は2人で相互確認</li> </ul>
13	不適切な従業員監督	通勤の電車でシステム手帳の置き忘れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の社外持ち出しルール明確化(社外持ち出しの許可制度、暗号化等)</li> </ul>
14	不適切な従業員監督	プリントアウトし自宅に持ち帰った顧客名簿を自治体のゴミ収集に	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅での個人情報に関する作業禁止</li> <li>・個人情報の社外持ち出しルールの明確化</li> </ul>

# 報告があった漏えい事故の概要と再発防止策

2005年3月

事例と再発防止策は一部内容を修正していることがあります。

	分類	事例	再発防止策の例
15	不適切な委託先監督	営業所近隣のDMの宅配を委託したところ、配送中レジ袋を使っていたため破れて紛失したもの	・委託先に出向いて個人情報保護意識向上を図るなど、監督の強化
16	不適切な委託先監督	小売店に顧客名簿を渡して顧客獲得業務を委託していたところ、当該名簿が流出	・帳票にIDを付し、配布先を管理 ・コピーを禁止 ・内部通報制度
17	不適切な第三者提供	通販事業で他社の商品を取り扱っていたところ、取引関係終了後、当該他社から顧客宛にDMを発送	・直接発送する場合は、契約において、発送伝票のコピーを禁止、発送後は伝票控えを回収
18	不適切な第三者提供	特定メーカーの商品に関する顧客情報を、販売店の閉店に伴い、近隣の他の販売店に移管、当該販売店名でDM発送	・顧客情報は一度メーカーが回収し ・顧客が他店への引継ぎを希望するかどうか確認する運用
19	不適切な取扱い(廃棄)	不要PCの処分を回収業者に依頼したところ、顧客データが完全には消去されていない状態で流通	・情報機器の返却・処分時の情報消去ルール明確化(確実な消去ソフトの選定・廃棄責任部署への備え付け、消去責任者の明示等) ・万一消去されないまま流出した場合に備え、データ暗号化ソフトを導入
20	内部犯行	従業員によるカード情報のスキミング	・カード預かりから返却まですべて同一人が担当し、作業台等に置かずに速やかに返却 ・営業日報のカード別販売表とPOS伝票の枚数・件数を照合 ・本社担当者巡回時に点検

# 報告があった漏えい事故の概要と再発防止策

2005年3月

事例と再発防止策は一部内容を修正していることがあります。

	分類	事例	再発防止策の例
21	盗難	車上荒らしによる営業用ノートパソコンの盗難	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社外持ち出しPCのセキュリティー向上</li> <li>・社外持ち出しPC中のデータの暗号化</li> </ul>
22	盗難	営業所で業務用パソコンの盗難	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務用管理パソコンに盗難防止用のセキュリティーワイヤー設置</li> <li>・個人情報の管理項目見直し・削減</li> <li>・データ暗号化ソフトの導入</li> <li>・昼休み・営業時間中等の短時間不在についても施錠</li> <li>・顧客台帳について施錠できる書庫に保管</li> </ul>
23	盗難	目を離した際に、店舗の販売カウンター内のノートパソコンの盗難	<ul style="list-style-type: none"> <li>・セキュリティーワイヤー設置</li> </ul>
24	盗難	POSレジ端末(カード決済情報を含む。)の盗難	<ul style="list-style-type: none"> <li>・データが残らないようなシステムに見直し</li> </ul>
25	盗難	事務所荒らしにより、申込書・申請書類等が消失	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社的に個人情報が含まれる申込書類等の保管状況を調査</li> <li>・適切な場所に隔離保管</li> </ul>
26	盗難	従業員自宅の空き巣被害により、社用ノートパソコンの盗難	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社外持ち出しPCのセキュリティー向上</li> <li>・社外持ち出しPC中のデータの暗号化</li> </ul>