

緊急事態対応規定

1. 目的

緊急事態が発生した場合、緊急事態であることを特定し、これに速やかに対応し、本人への影響及び当社にとって経済的損失、信用失墜等を最小限に留める行動を起こす。これらの手順を規定する。

2. 責任

従業者は、セキュリティ事故発生の未然防止に、個人情報管理責任者及び情報システム責任者は、個人情報保護体制及び保護技術の向上に努めなければならない。万一、緊急事態が発生した場合、従業者は、報告する責任がある。社長、個人情報管理責任者及び情報システム責任者は、関連する人々を率いて、緊急事態への適切な対応と迅速な復旧を図る責任がある。

3. セキュリティ事故への対処

1) 緊急事態の特定手順

(1) 緊急事態とは

緊急事態とは、下記に示すような個人情報に係る事故が発生し、本人や顧客への影響、及び当社にとって経済的損失、信用失墜等の影響が出るものという。これらに類似する事態が発生した場合、下記の事例にとらわれず、緊急事態として捉える。

① 情報システムに係わる事故（例）

- ・不正アクセス、ウィルス感染によるシステムダウン
- ・誤操作による個人情報の流出、または破壊
- ・ネットワーク障害、ソフトウェア障害等による個人情報の漏えい、破壊等
- ・情報機器の故障、停電等による破壊

② 上記以外の個人情報に係る事故（例）

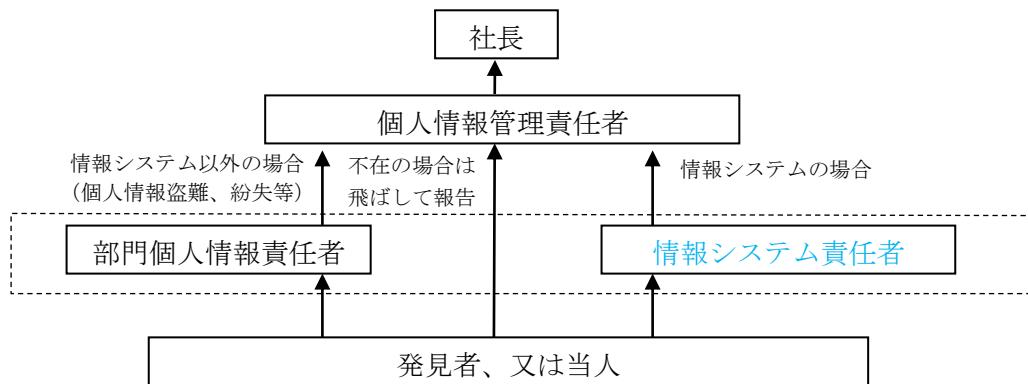
- ・個人情報の紛失、盗難等による漏えい
- ・個人情報の悪意による不正持出し等による漏えい
- ・作業中等の間違った処理による個人情報の廃棄、損傷等

2) 緊急事態の連絡及び特定

- ① これらの緊急事態を発見したもの（当人を含む）は、その部門の個人情報責任者に速やかに報告する。
- ② 報告を受けた部門の個人情報責任者は、上記(1)における①の情報システムに係る場合は、情報システム責任者に報告する。情報システム責任者は事実を確認し、事故報告書を使用し、個人情報管理責任者を通して社長に報告する。社長は状況を客観

的に判断し、緊急事態を特定する。上記(1)における②の場合は、個人情報管理責任者が、事実を確認し、事故報告書を使用し、社長に報告する。社長は同様に緊急事態を特定する。

該当する責任者が不在の際は、飛ばして報告する（下図参照）。また、緊急事態の特定において、社長及び該当する責任者が不在の際は、個人情報管理責任者（情報システムの場合は情報システム責任者）、該当部門の個人情報責任者の順で、緊急事態を特定する。これら緊急連絡網を作成し、全従業者に配布する。



3) 緊急事態の対応手順及び影響を最小限に食い止める手順

(1) 緊急事態対応責任者の設置と役割

緊急事態と特定された事故に対して、緊急事態対応責任者を以下のように定め、社長が任命する。

① 情報システムに係る事故の場合

緊急事態対応責任者は、情報システム責任者とする。不在時には、個人情報管理責任者とする。又は、個人情報管理責任者が指名した代行者とする。

② 上記以外の個人情報に係る事故

緊急事態対応責任者は、個人情報管理責任者とする。不在時には、発生部門の個人情報責任者とする。

尚、事故の内容によっては、緊急事態対応責任者は、社長が決める。指名された緊急事態対応責任者を、事故報告書に示す。

(2) 緊急事態の状況把握と影響範囲の特定

緊急事態対応責任者は迅速に調査を行い発生状況や事実関係の把握をする。調査結果を分析し、本人への影響及び会社への影響を及ぼす範囲を特定する。この結果を、社長に報告する（事故報告書）。これらの調査、影響の特定は、定常的な業務に優先して行う。

(3) 緊急事態対応策の決定と実施

緊急事態対応責任者は、上記の結果を踏まえ、必要がある場合、事故対策委員会を編

成し社長が任命する。(委員長：緊急事態対応責任者)。緊急事態対応責任者は、調査、分析結果を踏まえ、以下の事項に関する緊急事態対応策を決定し、実施する。調査、事故対策は、定常業務に優先して実施する

① 被害を最小限に食い止める拡大防止策

事故にあった個人情報・個人データを特定し、漏えい元を停止する等の被害を最小限に食い止める拡大防止策をとる。情報システムの場合、外部に被害をもたらす危険性がある場合、システムを切り離す、またはサービス停止等の措置をとり、強制的に被害の拡大を防止する。

また、該当する記録、ログ等の事故情報を保存し、被害の拡大予防及び迅速な原因の特定を可能にする。

② 本人への謝罪とあわせ、事故にあった個人情報の内容を速やかに通知（郵送、Eメール等）し、又は本人が容易に知りえる状態（Web画面への継続掲載、事務所窓口掲示、定期刊行物への定期的掲載等）に置く。また、問合せに応じる。

③ 本人への二次被害防止、類似事案の発生回避などの観点から、可能な限り事実関係、発生原因、及び対応策を、遅滞なく公表（Web画面掲載、新聞発表等）する。新聞・テレビなどへのマスメディアへ対応を要する場合は広報担当を置き、これらの情報を発表する。

④ 事故の事実関係、発生原因、及び対応策について、関係先（顧客（委託者）、警察、所属団体、審査機関（日本情報システム・ユーザー協会（JUAS））（JUASの定める方法、様式による）、個人情報保護委員会、監督官庁（経済産業省）等）へ報告する。（詳細は、個人情報保護委員会告示の「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」による）

⑤ 加害者が判明している場合は、損害賠償、掲示告訴・告発などを行う。内部者が関与している場合や従業者の過失によって発生してしまった場合は、懲戒処分を検討する。

⑥ 事故の原因を究明し、再発防止策を講じ、周知徹底を図る（関連する情報を社内に通知し、再発防止の水平展開を行う）

以上