

2021年11月8日更新

2021年10月20日

## メール誤送信による個人情報漏洩についてのお詫びと今後の再発防止策について

株式会社コガク

代表取締役社長 橋本邦一

教育システム管理グループリーダー・個人情報保護管理者 浦崎洋樹

このたび、メールの誤送信により弊社通信教育受講者の方々の個人情報が漏洩する事案が発生しましたのでお知らせいたします。

弊社を信頼して個人情報をお預け頂いていた関係者の皆様には、多大なご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

以下に、発生の経緯や今後の対応をご報告させていただきます。

今回の件を重く受け止め、今後二度とこのようなことのないよう情報管理を徹底してまいります。

### 1 発生日時

2021年10月14日（木曜日） 17時10分、17時13分（2回に分けて送信）

### 2 漏洩した個人情報

通信教育受講者様 1748名分のメールアドレス

※対象となった受講者様 1748名は、在籍期限が2021年10月以降で、且つメールアドレスが登録されている方となります。

※メールアドレス以外の個人情報は、漏洩対象外となります。

### 3 発生原因

通信教育受講者様への一斉メール送信の際、弊社 Web サービスの障害復旧という内容の性質で、受講生様から多数お問合せを頂いていたことでの焦りもあり、より迅速にお知らせすることを優先し、作業担当者と上長の判断で通常の手順である一斉送信専用

の外部ツールを使用せず Outlook での送信を行いました。すべてのメールアドレスを「Bcc」に記載すべきところ「To」に記載して送信してしまったために、受信された方全員が「To」に記載された全てのメールアドレスを閲覧できる状態で受け取ることとなりました。

このような事案が発生した原因については、社内で定められた「個人情報運用規程」「個人情報保護マネジメントマニュアル」で明文化されている「送信前の宛先再確認」が関係者に見落とされ形骸化した状態であったこと、通常と異なるメール送信手段が必要であるかの判断やメールの作成・確認作業を少数の人員で行ってしまったことといった人的な要因に加え、そもそも、個人情報保護の管理体制（運用、改善等）として人的要因によるミスが発生を未然に防止するための体制の構築がなされていなかったという、すなわち仕組みの面にも原因があったと言わざるを得ません。

#### 4 経緯と対応状況

##### ①2021年10月14日（木曜日） 17時10分・17時13分

通信教育のテストを受ける際に使用する弊社 Web サービス「受講生ルーム」にアクセスできない事象が発生していましたが、14日の13時40分頃に復旧。それを受講生の皆様にお知らせすべく一斉メール送信を2回に分けて行いました。

##### ②同日 17時19分

社内にて上記3に記載したとおりの不備が発覚し、誤送信と認識。個人情報保護マネジメントマニュアルで規定された手順に基づき直ちに社長および部門責任者等関係者へ報告を行いました。

##### ③同日 19時36分・20時5分

①で一斉送信した2通のメールの宛先に対し、同様に2通のメールでアドレスをBCCに記載して、個人情報漏洩が発生させたことの説明とお詫びのメールを送信しました。また、この時点で個別にお問い合わせを頂いていた受講生の方々へも、同様にご説明とお詫びのメールを返信しました。

##### ④2021年10月15日（金曜日） 13時10分

社内で状況詳細の確認・精査を行い、①で一斉送信した2通のメールの宛先に対し、改めて今回の事故に至る経緯とお詫びのメールを送信し、その中で①でお送りしたメールの削除もお願いいたしました。

現時点では漏洩したメールアドレスが悪用されたこと等による二次被害のご連絡は確認されておりません。

## 5 再発防止に向けて

弊社としては、上述のように、今回の事象発生の原因は人的要因のみで片付けられるものではなく、受講者様にとって重要な個人情報をお預かりする立場として必要な、ミスが発生を未然に防ぐ情報管理体制の構築が不十分だった点にもあると考えております。このことを踏まえて、情報管理についての専門家等とも相談・協議をした上で、全社において下記の再発防止方針を定めて既に取り組みを開始しております。

以下【1】～【4】についてはすでに実施済みであり、【5】についても可及的速やかに実施いたします。

### 【1】 メール一斉送信時の専用ツール利用の徹底

メールの一斉送信を行う場合には、どのような内容の連絡であっても、例外なく専用のツールにて行うこととし、社内の個人情報運用規定にも明記いたします。

※上記ツールは、メルマガ配信にも利用している一斉送信に特化したものであり、1人1人にメールが送信される仕組みとなっているので、今回のような漏洩事故は仕様上起こり得ません。

### 【2】 複数名の作業・チェック体制の徹底

一斉送信を行う際には最低2名以上が出勤し、社内において、送信先のデータ作成に問題はないか、作業漏れがないかといったことの情報共有・状況把握を行ったうえで、作業チェックリストを使用し、複数名で確認しながら行うことといたします。

### 【3】 配信テストの実施

一斉送信を行う前に配信テストを必ず実施し、その後、実施内容を弊社関係部門に報告いたします。配信テスト時に何らかの問題が生じた際は、一斉送信は中止いたします。

### 【4】 誤送信を防止するツールの導入

全従業員のPCにOutlookの機能を制限する誤送信防止ツール(デジタルアーツ社「m-FILTER MailAdviser」)の導入が完了いたしました。これにより、Outlookではメールアドレスを10件以上含んだ一斉送信ができなくなったため、大量送信時には専用ツールを使う他の選択肢がなくなりました。

### 【5】 個人情報保護教育の見直し・継続的かつ定期的な実施

毎週明けの朝礼時に全員が、その週に予定されている個人情報を使用する業務の有無・取り扱い方法の報告を行い、相互に管理意識を高めます。毎月の全社員会議において必ず個人情報保護管理者が個人情報漏洩につながりかねないリスク等を注意喚起し、メ

ール送信時における社内ルールの周知徹底のみならず、個人情報管理全般についての継続的な意識啓発教育を行います。教育実施後は受講完了の確認を記録し、全社員の確実な完了報告がなされるまで役員会にて監督いたします。

なお、直近での緊急措置として、弊社の個人情報保護管理を指導している外部企業による研修を2021年11月11日（木）に実施いたします。

## 6 今後の対応

- ・対象の受講者様には個別にお詫び状を送付させて頂きました。
- ・全漏洩対象者の皆様には被害にあわれた場合の弊社連絡先をお伝えしており、引き続き状況の把握に努め、ご連絡受付の期限を設けることなく、お問合せがあった際には個別に対応させて頂きます。
- ・弊社 web サイト等にて二次被害に関するお問合せの有無や再発防止策の実施状況等を継続的に情報発信いたします。

## 7. 個人情報漏洩に関する個人情報保護委員会への報告について

弊社は一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）にてプライバシーマーク（Pマーク）の取得と更新をしております。今回の個人情報漏洩につきましても JIPDEC に報告いたします。個人情報保護委員会への報告は JIPDEC からされることとなっています。今回の個人情報漏洩に関しましても、弊社個人情報保護管理者の管理のもと、プライバシーマークの基準に則って対応いたします。

・2021年11月8日更新

「5 再発防止に向けて」「6 今後の対応」の進捗状況に合わせて内容を更新いたしました。

【個人情報に関するお問い合わせ窓口】

株式会社コガク 個人情報保護管理者

浦崎洋樹 [h\\_urasaki@cogaku.co.jp](mailto:h_urasaki@cogaku.co.jp)

TEL：03-5362-5162/FAX:03-5362-5165