

## EC サイトへの不正アクセスに関する実態調査について

## 1 調査概要

近年、EC サイト を狙った不正アクセスが多発しており、個人情報保護委員会にも EC サイトへの不正アクセスが原因の個人データの漏えい等事案が多く報告されていることから、EC サイトへの不正アクセスの実態を把握するため、平成 30 年 4 月から令和 3 年 3 月までに当委員会に個人データの漏えい等報告を提出した EC サイト運営事業者のうち本調査への協力が得られた事業者に調査票を送付し、71 事業者から回答を得た。

調査票では、( 1 )漏えい等の発生原因(漏えい等発生時の安全管理措置の実施状況)、( 2 )再発防止策、( 3 )漏えい等に伴い発生した損失について確認した。

## 2 調査結果概要

### ( 1 ) 漏えい等の発生原因 (漏えい等発生時の安全管理措置の実施状況)

- ・不正アクセスを受けた多くの事業者が EC サイトの開発・構築や保守・運用を外部の事業者へ委託していた (開発・構築 77%、保守・運用 56%) が、自社と委託先がそれぞれ責任を持って実施するセキュリティ対策の範囲を理解しておらず、委託先との合意が不十分である事業者 (開発・構築 38%、保守・運用 34%) が多くみられた。
- ・不正アクセスの発生理由についての事業者の認識として、脆弱性についての理解不足を挙げる事業者 (66%) が多くみられ、委託先任せの姿勢 (59%) や予算・人的リソースの不足 (44%) を挙げる事業者もみられた。

### ( 2 ) 再発防止策

- ・不正アクセスを受けて、EC サイトの開発・構築を自社開発や外部委託からクラウド型サービスによる構築 (3% から 48% に) やショッピングモール型のサービスの利用 (0% から 7% に) に切り替えた事業者が多くみられた。
- ・ほとんどの事業者が不正アクセスを受けた後、技術的安全管理措置の見直しのほか、自社従業員へのセキュリティ教育の強化やセキュリティ責任者の配置等の管理体制の強化を図っていることを確認した。

### ( 3 ) 漏えい等に伴い発生した損失

- ・不正アクセスを受けて個人データが漏えい等することにより、フォレンジック調査やヘルプデスク設置等の顧客対応等に多額の費用が発生していた。
- ・多くの事業者では不正アクセスを受けた後しばらくの間 EC サイトの停止を余儀なくされ、販売機会を逃すことによる損失が生じており、具体的な金額は事業者ごと

---

EC サイトとは、インターネット上で商品を販売するウェブサイト、いわゆるショッピングサイトのこと。

に様々であるが1,000万円から数億円の損失が発生した事業者もあった。

### 3 調査結果を踏まえた対応（案）

本調査の結果（別添「資料2 - 2」）を当委員会ウェブサイト上で公表することにより、EC サイト運営事業者及び EC サイト構築を担うシステム開発事業者等に対して情報提供することとしたい。

また、本調査で得られた知見を、現在ウェブサイト上で公表している「WARNING～ウェブサイト運営している事業者の皆様への注意喚起～」及び「個人情報保護法ヒヤリハット事例集」に反映し発信することによって注意喚起を促すこととしたい。

以 上