

個人情報保護法の違反行為に係る事例等 (個人データの違法な第三者提供等、その他)

令和6年9月26日
個人情報保護委員会事務局

個人データの違法な第三者提供等に関連する事例

類型 1 人材サービス事業者及びその関連事業者 いわゆる内定辞退率を提供するサービス

- 卒業生向けの新卒向け就職情報サービスにおいて、いわゆる内定辞退率を提供するサービス（採用活動に応募した学生等の情報と会員情報を突合し、**就職情報サービス上の学生等の閲覧履歴等を基に内定を辞退する確率を算出して提供するサービス**）を行い、内定辞退率を**本人の同意を得ずに同サービスの利用企業へ提供**。
- 個人データを取り扱う際に、適正に個人の権利利益を保護するよう、組織体制を見直し、経営陣をはじめとして全社的に意識改革を行い、適正な個人情報取扱いのための体制整備・適切な利用目的の通知又は公表等を含め必要な措置をとることを**勧告**。

類型 2 いわゆる新破産者マップ

- ウェブサイト上において、**破産手続開始決定又は民事再生手続開始決定を受けた個人（以下「破産者」という。）の氏名及び住所などの個人データをインターネット上に公開されている地図データと紐付けられる形で表示**。
- ウェブサイトを通じた個人データの提供を停止するよう**勧告**。
- ウェブサイトを通じた個人データの提供を直ちに停止するよう**命令**。
- 正当な理由なくその命令に係る措置がとれられなかったこと、報告徴収への報告を行わなかったことを理由に**刑事告発**。

類型 3 複数国に影響のある事例 (海外プラットフォーム事業者関連)

- サービスの利用者が、ソーシャルプラグインが設置されたウェブサイトを開覧した場合、ユーザーID、アクセスしているサイト等の**情報が当該サービスを提供する企業に自動で送信**されていた。
- 性格診断アプリを介して取得した**ユーザーの個人情報**が**不正に第三者(英国の分析会社)に共有**された。
- 利用者への分かりやすい説明の徹底、本人の同意の取得、本人からの削除要求への適切な対応、第三者が開発したアプリケーションの活動状況の監視等の徹底について**指導**。

類型 4 名簿販売事業者関連

- 販売先が法に違反するような行為を行う者にも名簿を転売する転売屋（ブローカー）だと認識していたにもかかわらず、販売先での名簿の用途を意図的に詳しく確認せず**名簿を販売**。
- 違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある方法により個人情報を利用しないよう、定期的な監査・研修、確認記録義務の実施等について**指導**。
- 持込者による個人データの提供が違法であることを知り又は容易に知ることができた状況において、持込者による個人データの取得の経緯等を確認することなく**個人データを入手し、これを販売**。
- 個人情報の不適正な取得を行わないことや、確認・記録義務の実施等について**指導**。

その他の問題事例

類型5 コールセンターサービス事業者及びその関連事業者

- **多数の民間事業者及び地方公共団体から委託を受けたコールセンターサービス事業者が、コールセンター業務で用いるシステムの保守運用を関連事業者に委託していたところ、当該関連事業者に所属してシステム保守運用業務に従事していた者が、委託元の顧客又は住民等に関する個人データ等を不正に持ち出した。**
- **個人データの不正な持ち出しは平成25年から令和5年にわたって反復的に行われており、影響を受けた個人データは判明しているものだけで約928万人分（民間事業者30社、地方公共団体38団体）。**
- **コールセンターサービス事業者は、顧客から顧客情報の漏えいの可能性を指摘され、自社内調査を行うものの漏えいの事実を発見できなかった。県警により、システムの保守運用業務を受託した会社に対して捜査が実施されたことを発端として、顧客情報の漏えいの事実を認めた。**
- **コールセンターサービス事業者に、組織的安全管理措置の不備を是正するために必要な措置をとるよう勧告を、その他に確認された安全管理措置及び委託先の監督の不備を改善するよう指導を、過去の調査において不適切な調査報告に至った経緯及び原因並びに再発防止策の実施状況について報告徴収を実施。**
- **コールセンターサービス事業者から委託を受けた関連事業者に、組織的安全管理措置の不備を是正するために必要な措置をとるよう勧告を、その他に確認された安全管理措置の不備を改善するよう指導を、過去の調査において不適切な調査報告に至った経緯や再発防止策の実施状況について報告徴収を実施。**

類型 1 人材サービス事業者及びその関連事業者 いわゆる内定辞退率を提供するサービス

事案の概要

- 2018年度卒業生向けのサービスでは、個人情報である氏名の代わりに Cookie で突合し、特定の個人を識別しないとする方式で内定辞退率を算出し、第三者提供に係る同意を得ずにこれを利用企業に提供していた。B社は、内定辞退率の提供を受けた企業側において特定の個人を識別できることを知りながら、提供する側では特定の個人を識別できないとして、個人データの第三者提供の同意取得を回避しており、法の趣旨を潜脱した極めて不適切なサービスを行っていた。
- 本サービスにおける突合率を向上させるため、ハッシュ化すれば個人情報に該当しないとの誤った認識の下、サービス利用企業から提供を受けた氏名で突合し、内定辞退率を算出していた。ハッシュ化されていても、B社において特定の個人を識別することができ、本人の同意を得ずに内定辞退率を利用企業に提供していた。
- プレサイト開設時（2018年6月）に、本サービスの利用目的が同サイト内に記載されたことをもって、サービス利用企業から提供を受けた氏名で突合し、内定辞退率を算出していた。しかしながら、プレサイト開設時のプライバシーポリシーには第三者提供の同意を求める記載はなく、2019年3月のプライバシーポリシー改定までの間、本人の同意を得ないまま内定辞退率をサービス利用企業に提供していた。
- 本人の同意なく第三者提供が行われた本人の数は、上記及び前回の勧告の対象となった事実によるもの等を合わせ、26,060人。

行政上の対応

A社及びB社＝「勧告」

- 個人データを取り扱う際に、適正に個人の権利利益を保護するよう、組織体制を見直し、経営陣をはじめとして全社的に意識改革を行い、以下の事項を含め、必要な措置をとること
 - ・ 新しい商品等を検討する際に、法に則り適正に個人情報を取り扱うよう検討、設計する体制を整備すること
 - ・ 個人情報を取得する際は、商品等の内容をできる限り特定し、当該利用目的の通知又は公表を適切に行うこと
 - ・ A社においては、業務を委託する場合は、委託先に対し、必要かつ適切な監督を行うこと

利用企業＝「指導」

- 利用目的の通知、公表等を適切に行うこと
- 個人データを第三者に提供する場合、組織的な法的検討を行い、必要な対応を行うこと
- 個人データの取扱いを委託する場合、委託先に対する必要かつ適切な監督を行うこと

その他

- 一部報道によれば、同社らは、内定辞退率等の個人データを顧客企業に提供する対価として、一社あたり年間約400万円から約500万円を受領していた。

類型 2 いわゆる新破産者マップ

事案の概要

- ウェブサイト上において、破産手続開始決定又は民事再生手続開始決定を受けた個人（以下「破産者」という。）の氏名及び住所などの個人データをインターネット上に公開されている地図データと紐付けられる形で表示した。

行政上の対応

- 不適正利用（法第19条）、利用目的の本人に対する通知又は公表が速やかに行われていない（法第21条）、あらかじめ本人の同意を得ないで個人データを第三者に提供している（法第27条第1項）と認められたことから、**本件ウェブサイトを通じた個人データの提供を停止するよう勧告を実施**（令和4年7月）。
- 正当な理由なく勧告に係る措置が取られなかったため、多数の破産者等が人格的・差別的な取扱いを受けるおそれがあることなどから、個人の重大な権利利益の侵害が切迫しているとして、**命令を実施**（令和4年11月）。
※ 上記勧告・命令については、当該事業者に対しては**法第160条に基づく公示送達**の手続をそれぞれ実施。
- その後、当該事業者において、命令に係る措置が取られなかったこと及び報告徴収への違反について、個人情報保護法が定める罰則に抵触しているものとして、関係捜査機関への告発を実施（令和5年1月）。

その他

- 当該事業者は、破産者に対し、破産者情報を非表示にするには6万円分のビットコインを、破産者情報とピンを全て削除するには12万円分のビットコインを要求。
- 司法統計年報によると、破産既済事件数のうち「自然人」に区分されているのは2022年が64,496件、2021年が70,406人。

停止勧告

（令和4年7月）

法19条、21条第1項、27条第1項違反

命令

（令和4年11月）

同左

刑事告発

（令和5年1月）

同左

類型 3 複数国に影響のある事例（海外プラットフォーム事業者関連）

事案の概要

- C社サービスの利用者（以下「ユーザー」という。）が、ソーシャルプラグインであるボタンが設置されたウェブサイトを閲覧した場合、当該ボタンを押さなくともユーザーID、アクセスしているサイト等の情報が同社に自動で送信されていた。
- 性格診断アプリを介して取得したユーザーの個人情報（不正に英国の分析会社）に共有された。
※上記以外に、同社システムへの不正アクセスにより、日本国内の利用者の個人情報が影響を受けた可能性があることが判明している。

行政上の対応

以下の事項について指導を行った。

- ユーザーへの分かりやすい説明の徹底、本人の同意の取得、本人からの削除要求への適切な対応等を行うこと。
- プラットフォーム上の第三者が開発したアプリケーションの活動状況の監視等を徹底すること。
- 漏えい等個人情報についての不適正な取扱いが発生した場合に対応するため、適切な体制を整備すること。
※これらの他、不正アクセス事案についても、本人への通知、原因究明・再発防止策の策定及び個人情報保護委員会への報告を行うこととされた。

その他

- 一部報道によれば、上記英国の分析会社への個人情報の共有は、売却という態様で行われていた。
- これらの事案に関連し、米国のFTC（2019年7月、同社との間で50億ドルの支払等を内容に含む和解命令を発出）、英国のICO（2018年10月、英国データ保護法に基づき当時最高額の50万ポンドの制裁金の支払を命令）などの複数の国の当局が調査・処分を行っている。

類型 4 名簿販売事業者関連

事案の概要

- 販売先が、法に違反するような行為を行う者にも名簿を転売する転売屋（ブローカー）だと認識していたにもかかわらず、意図的に販売先での名簿の用途を詳しく確認せず、転売屋に名簿を販売した。
- 個人データを第三者に提供したときに、当該個人データを提供した年月日並びに当該第三者の氏名又は名称及び住所について、記録を作成しなかった。
- **個人データを不正に持ち出した者から、名簿販売事業者が複数回にわたり個人データを購入。**

行政上の対応

以下の事項について**指導**を行った。（令和 6 年 1 月）

- 違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある方法により個人情報を利用しないよう、定期的に監査を行う等して個人情報の取扱状況を適切に把握するとともに、定期的な研修及び教育の実施を通じて、代表取締役を含む役員及び従業員に、個人情報の適正な取扱いを周知徹底すること。
- 個人データを第三者に提供したときは、個人情報保護法第29条、個人情報保護法施行規則及び個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）に従い、個人データを提供した年月日、当該第三者の氏名又は名称及び住所等の記録が必要な事項について、適切に記録を作成し保存すること。

その後、コールセンターサービス事業者事案において、個人データを不正に持ち出した元派遣社員が名簿販売事業者の一部を売却していたことが判明。これについて、**不適正取得**（法第20条第1項違反）、**不適正利用**（法第19条違反）、**違法な第三者提供**（法第27条第1項違反）、**第三者提供を受ける際の確認義務違反**（法第30条第1項第2号違反）に当たるとして、**再度指導を実施**。（令和 6 年 9 月）

類型5 コールセンターサービス事業者及びその関連事業者

事案の概要

- 民間事業者30社や38の地方公共団体から委託を受けたコールセンターサービス事業者が、コールセンター業務で用いるシステムの保守運用を関連事業者に委託していたところ、当該関連事業者に所属しシステム保守運用業務に従事していた者が、委託元であるコールセンターサービス事業者の顧客又は住民等に関する個人データ等を不正に持ち出した。
- 個人データの不正な持ち出しは平成25年から令和5年にわたって反復的に行われており、影響を受けた個人データは判明しているものだけで約928万人分。

行政上の対応

(コールセンターサービス事業者に対する勧告)

- ・**組織的安全管理措置の不備を是正**するために必要な措置をとるよう**勧告**を実施。
- ・その他に確認された安全管理措置及び**委託先の監督の不備**を改善するよう**指導**を実施。
- ・過去の調査において**不適切な調査報告**に至った経緯及び原因並びに再発防止策の実施状況について**報告徴収**を実施。

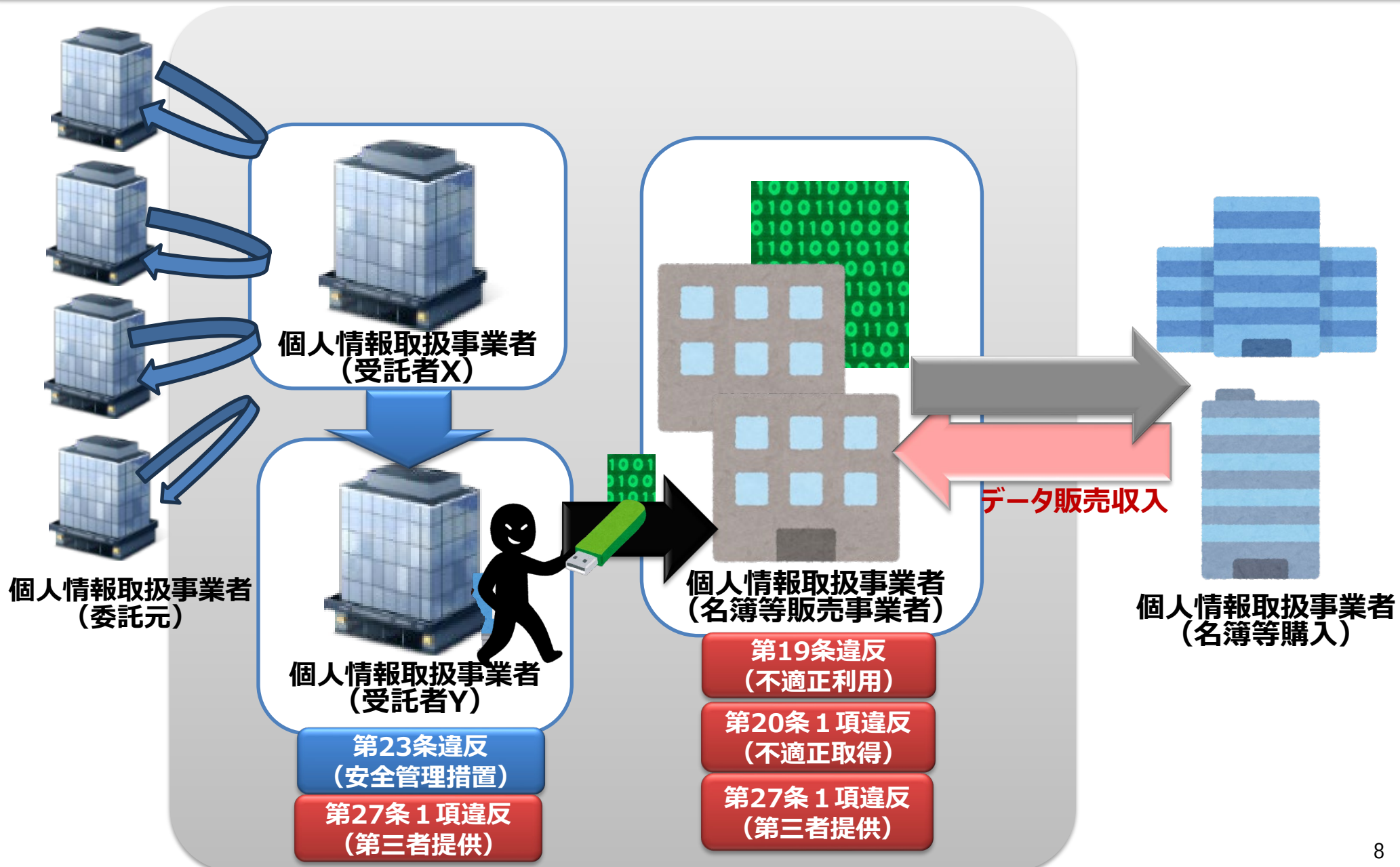
(関連事業者に対する勧告)

- ・**組織的安全管理措置の不備を是正**するために必要な措置をとるよう**勧告**を実施。
- ・その他に確認された安全管理措置の不備を改善するよう**指導**を実施。
- ・過去の調査において**不適切な調査報告**に至った経緯や再発防止策の実施状況について**報告徴収**を実施。

その他

- コールセンターサービス事業者に業務を委託していたA社は、令和4年1月頃から同年3月頃に自らの顧客から、「不審な投資の勧誘電話があり、A社から自身の個人情報が出ているのではないか。」と問合せを複数回受け、顧客情報の漏えいの可能性が高いと認識。社内調査及びB県警への相談及び捜査依頼を行ったが、A社自身からの個人データ等の漏えいは確認されなかった。
- 令和4年4月、A社はコールセンター業務を委託していたコールセンターサービス事業者に調査を依頼。令和4年7月、コールセンターサービス事業者はA社に対し、個人データ等の漏えいは確認されなかった旨を報告。
- A社からの捜査依頼を受けたB県警により関連事業者に対して捜査が実施されたことを発端として、コールセンターサービス事業者は個人データ等の持ち出しがあった事実を認め、令和5年8月以降に漏えいがあった事実をA社その他の委託元に報告。

(参考) 不正な個人データの流通の例 (類型4、類型5 関連)



(参考) オプトアウト届出事業者数の推移

○オプトアウト規定（法第27条第2項）により個人データを第三者に提供しようとする者は、あらかじめ、指定された事項を個人情報保護委員会に届出するとともに公表が必要。
また個人データの提供をやめた場合にも、個人情報保護委員会にその旨届出が必要。
○個人情報保護委員会は当該事項をウェブページ上で公表。

