

中小規模事業者の安全管理措置に関する実態調査  
分析結果

令和4年6月27日

個人情報保護委員会

## (はじめに)

個人情報保護法は、従前は、取り扱う個人情報の数が5,000人分以下の事業者には適用されていなかったが、平成29年5月30日からは、すべての事業者に適用されている。また、個人の権利利益の保護、技術革新の成果による保護と利活用の強化等の点から、令和4年4月1日より新たなルールが適用されている。

こうした中、個人情報保護委員会は、広報・啓発活動として、事業者への講師派遣や多面的な情報発信、ハンドブック等のホームページ掲載などの広報・啓発活動に努めている。令和3年度においては、漏えい等の報告義務化についての周知資料を約3万社の中小規模事業者へ直接送付するほか、令和2年改正法のポイントや個人情報保護法の基本的内容をまとめた「[民間事業者向け個人情報保護法ハンドブック](#)」、中小規模事業者向けのハンドブック「[はじめての個人情報保護法 ～シンプルレッスン～](#)」、令和2年改正法の概要を幅広い国民に周知する「[令和2年改正個人情報保護法概要リーフレット](#)」等を作成し、個人情報保護委員会のホームページに掲載している。

今般、個人情報保護委員会では、中小規模事業者の個人情報に関する意識向上及び適正な取扱いの推進に向けて、当委員会における検討および業務運営の参考とするため、従業員の数が100人以下の中小規模事業者を対象としたアンケート調査を実施し、①個人情報の保有状況、②個人情報保護に関する取組み、③改正法と漏えい等への対応、④不正アクセス、⑤ECサイトの運営状況、⑥個人情報保護委員会への要望について、分析結果を取りまとめた。

## (調査の概要)

### (1) 調査方法

委託業者(株式会社東京商工リサーチ)による郵送アンケート調査。

### (2) 調査事項

個人情報の保有状況、ECサイトの運営、安全管理措置、漏えい対応、業務委託、改正法対応など。

### (3) 調査対象

国内に本社を置く従業員100人以下の事業者3万先(無作為抽出)。

### (4) 回収率等

令和4年2月4日から3月7日までに5,232件を回収(回収率17%)。

(※)回答企業の前年度売上金額の内訳

「1億円以下」58% 「1億円超5億円以下」26% 「5億円超」10%(無回答6%)

### (5) 回答事業者の属する業種

全体	建設業等	製造業	情報通信	運輸	卸売・小売
100% (5,231社)	10% (515社)	11% (547社)	1% (52社)	2% (83社)	17% (910社)
不動産・物品賃貸	宿泊・飲食	教育	医療・福祉	その他	無回答
7% (353社)	10% (536社)	4% (211社)	10% (516社)	24% (1,261社)	5% (247社)

(※)図表中の構成比率は、四捨五入の関係で、必ずしも100%にならない場合がある(以下同じ)。

## 1. 個人情報の保有状況

- ・ 中小規模事業者(従業員 100 人以下)を対象としているが、顧客情報1万人超の事業者も一部(4%)存在する。
- ・ 保有する個人情報の内容をみると、基本4情報(氏名、生年月日、性別、住所)は6～9割、電話番号は9割と、高い比率で保有されている。メールアドレス、銀行口座情報は4割、マイナンバー、健康状態(健康診断情報を含む)は3割の比率で保有されている。

### (1) 顧客情報

100 人以下	100 人超～1千人以下	1千人超～1万人以下	1万人超～100万人以下	100 万人超
51%	31%	12%	4%	0%
(2,682 社)	(1,609 社)	(606 社)	(218 社)	9社

### (2) 従業員情報

5人以下	5人超～50人以下	50人超～100人以下	100人超～
43%	45%	7%	4%
(2,262 社)	(2,332 社)	(354 社)	(185 社)

### (3) 保有する個人情報の内容(複数回答可)

全体	氏名	生年月日	性別	住所	電話番号	クレジット カード情報	銀行口座 情報	メール アドレス	パスワード
(5,231 社)	91% (4,773 社)	62% (3,238 社)	68% (3,556 社)	85% (4,443 社)	88% (4,620 社)	3% (151 社)	38% (1,963 社)	41% (2,140 社)	3% (161 社)
パスポート 番号	マイナンバー 番号	免許証 番号	販売履歴	HP 等の 閲覧履歴	健康状態 (健診含)	病歴	顔画像	その他	無回答
3% (144 社)	33% (1,701 社)	15% (805 社)	17% (910 社)	1% (62 社)	28% (1,445 社)	9% (479 社)	12% (603 社)	1% (47 社)	5% (255 社)

## 2. 個人情報保護に関する取組み

- ・ 個人情報の取扱いに関する課題について、中小規模事業者の4割が、そもそも「何をしてもよくわからない」としており、また、「個人情報保護法の理解不足」を課題とする事業者も4割にのぼった。一部(2割)の事業者が「電子化による管理の難易度の上昇」を課題として挙げているが、こうした環境変化にもかかわらず、限られた経営リソースの下で、十分な体制整備ができていない状況がうかがわれる。
- ・ 個人情報保護に関する担当者を設置していない事業者が、過半を占めている。
- ・ 個人情報の管理にあたり参考にしているものとして、「法令・ガイドライン」(6割)のほか、「弁護士、税理士、コンサルティング業者に相談」が3割、「商工会議所、認定団体等の民間事業者主催説明会」と「親会社・グループ企業からの通達等」がそれぞれ1割。
- ・ 「弁護士、税理士、コンサルティング業者に相談」と回答した事業者の具体的な相談先として、税理士が最も多く(8割)、次いで社会保険労務士の比率も高く(4割)、何れも弁護士の比率(2割)を上回っている。因みに、以前に実施した大企業に対する調査結果(「[個人データの取扱いに関する責任者等についての実態調査 報告書](#)」(令和3年3月実施))では、外部有識者との連携先として、弁護士を挙げる先が最も多く(2割超)、税理士、社会保険労務士とも僅少(2%、7%)にとどまっている。中小規模事業者にとって税務や社会保険などで密接な関係性を有する税理士および社会保険労務士に対して、専門分野に限らず、個人情報の管理等についても相談が寄せられていることがうかがわれる。
- ・ なお、個人情報保護委員会では、令和3年度において、税理士及び社会保険労務士に対し、日本税理士会連合会及び全国社会保険労務士会連合会を通じて、クライアントである事業者への漏えい等報告制度の周知依頼を行っており、今後も、こうした連携を図っていくことが有効と考えられる。
- ・ 安全管理措置に要したコストは、年間で「10万円以下」とする事業者が6割、「10万円超～100万円以下」が2割超であり、「100万円超～」は僅少(3%)にとどまっている。経営リソースに限りのある中小規模事業者においては、個人情報保護委員会からも有益な情報提供を行うことなどにより個人情報の保護への取組みを支援していくことが必要と考えられる。

### (1) 個人情報の取扱いに関する課題(複数回答可)

全体	何をしてもよくわからない	個人情報保護法等(ガイドライン含)の理解不足	社内規程の不足	従業者教育	情報セキュリティ対策	個人情報保護のための資金不足	個人情報保護のための人材不足	電子化による管理の難易度上昇	その他	無回答
36%	36%	21%	26%	26%	13%	13%	22%	3%	8%	
(5,231社)	(1,892社)	(1,895社)	(1,095社)	(1,344社)	(1,355社)	(680社)	(699社)	(1,126社)	(134社)	(424社)

### (2) 個人情報保護に関する担当者の有無

全体	いる	いない	無回答
100%	41%	55%	5%
(5,231社)	(2,133社)	(2,858社)	(240社)

(3) 個人情報の管理にあたり参考にしているもの(複数回答可)

全体	法律・ ガイドライン	個人情報 保護委員会 ホームページ 掲載資料	個人情報 保護委員会 等行政機関 主催説明会	商工会議所、 認定団体等 民間事業者 主催説明会	書籍等	弁護士、 税理士、 コンサル業者 に相談	親会社・ グループ 企業からの 通達等	その他	無回答
55% (5,231 社)	8% (2,871 社)	3% (408 社)	14% (138 社)	12% (716 社)	26% (627 社)	11% (1,347 社)	5% (583 社)	9% (260 社)	9% (454 社)

(4) 「弁護士、税理士、コンサルティング業者に相談」と回答した事業者の具体的な相談先(複数回答可)

全体	弁護士	税理士	社会保険 労務士	行政書士	コンサル 業者	法人会	商工会・ 商工 会議所	認定団体	行政機関	その他	無回答
22% (1,347 社)	75% (290 社)	40% (1,012 社)	10% (543 社)	9% (132 社)	1% (121 社)	8% (23 社)	1% (105 社)	3% (14 社)	1% (37 社)	1% (10 社)	2% (26 社)

(5) 安全管理措置に要したコスト(年間)

全体	10 万円以下	10 万円超～ 100 万円以下	100 万円超～ 1,000 万円以下	1,000 万円超～ 5,000 万円以下	5,000 万円 超	無回答
100% (5,231 社)	63% (3,307 社)	23% (1,217 社)	3% (139 社)	0% (6 社)	0% (2 社)	11% (560 社)

### 3. 改正法と漏えい等への対応

- 改正個人情報保護法について、予定を含めて対応すると回答した中小規模事業者は3割に満たず、「改正したことや改正内容を知らない」事業者が4割、「改正内容は把握しているが何をしてもよいかわからない」事業者が1割であり、多くの事業者が改正法に対応できていないことがうかがわれる。
- 改正法により漏えい等報告が義務化されたことについて、「知らなかった」とする事業者が多くを占めており(75%)、「知っている」と回答した事業者は2割にとどまった。
- 漏えい等発生時の規程・マニュアルの整備状況について、作成済とする事業者は1割程度にとどまり、「作成する予定であるが1年以内の予定はない」事業者が4割、「今後も作成する予定はない」事業者が4割を占めている。

#### (1) 改正個人情報保護法への対応状況

全体	対応済み	施行までに 対応予定	1年以内に 対応予定	対応の予定 はない	改正したこと や改正内容 を知らない	改正内容は 把握しているが 何をしてもよいか わからない	無回答
100% (5,231 社)	2% (124 社)	13% (674 社)	12% (651 社)	17% (880 社)	37% (1,952 社)	11% (563 社)	7% (387 社)

#### (2) 個人情報の漏えい等報告の義務化についての認知状況

全体	知っている	知らなかった	無回答
100% (5,231 社)	22% (1,124 社)	75% (3,927 社)	3% (180 社)

#### (3) 個人情報の漏えい等が生じた場合の規程・マニュアルの整備状況

全体	規程・マニュアル 等を作成している	今はないが、 これから作成 する予定 (1年以内)	今はないが、 これから作成 する予定 (1年以内の 予定はない)	今もなく、 今後も作成する 予定はない	無回答
100% (5,231 社)	13% (685 社)	9% (464 社)	37% (1,915 社)	37% (1,937 社)	4% (230 社)

#### 4. 不正アクセス

- ・ 不正アクセスを受けたことがある中小規模事業者は、一部(3%)ではあるが、被害状況としては「システム等の停止」が多く、次いで「データの改ざん」、「クレジットカード情報漏えい」が挙げられている。
- ・ 不正アクセスの原因として、「システムの脆弱性に起因するもの」のほか、「フィッシングメール」、「セキュリティソフトを導入していなかった」、「パスワードの設定不備」などが挙げられている。これらは、何れも情報セキュリティの基本的な対策(システム機器のOSやソフトを最新の状態にすること、ウイルス対策ソフトの導入、ウイルス定義ファイルを最新の状態にすること、従業員に対する教育・注意喚起など)により回避できたものとみられる。
- ・ また、不正アクセスの被害を受けたにもかかわらず原因不明としている割合が3割と多く、中小規模事業者における情報セキュリティに関する分析・調査のノウハウが十分でないことがうかがわれる。

##### (1) 不正アクセスを受けた経験の有無

全体	受けたことがある	受けたことが無い	無回答
100% (5,231 社)	3% (162 社)	92% (4,805 社)	5% (264 社)

##### (2) 不正アクセスを受けた事業者の被害状況(複数回答可)

全体	顧客・取引先情報の漏えい	クレジットカード情報等の決済情報の漏えい	システム等の停止	データの改ざん	その他	無回答
(162 社)	4% (7 社)	9% (15 社)	33% (53 社)	12% (20 社)	24% (38 社)	19% (31 社)

##### (3) 不正アクセスの原因(複数回答可)

全体	セキュリティソフトを導入していなかった	システムの脆弱性	パスワードの設定不備	フィッシングメール	その他	原因不明	無回答
(162 社)	11% (17 社)	28% (46 社)	6% (9 社)	25% (41 社)	6% (10 社)	32% (51 社)	4% (6 社)

## 5. ECサイト等の運営状況

- ・ ECサイトを運営している中小規模事業者の割合は1割。このうち、ECサイトの開発方法について、「外部事業者に委託(オープンソースの EC サイト構築用プログラムなどでの構築を含む)」している事業者が半数程度を占めており、保守・運用についても、外部事業者に委託している事業が半数程度(そのうち大半が開発を行った事業者と同じ外部事業者を使用)を占めている。
- ・ インシデント発生時の対応として、「何かあれば連絡があると思っているので、特にルール等は決めていない」とする事業者が4割と最も多く、自社と委託先との間で、セキュリティ対策に関する責任範囲を理解しておらず、認識合わせ・合意をしていないECサイト運営事業者が、大半であるとみられる。

### (1) ECサイトの運営状況

全体	運営している	運営していない	無回答
100% (5,231 社)	9% (470 社)	89% (4,665 社)	2% (96 社)

### (2) ECサイトを運営している事業者のサイト等の開発方法(複数回答可)

全体	自社開発 (独自でアプリを開発)	自社開発 (オープンソースの EC サイト構築用プログラムを利用して構築)	外部委託による構築(オープンソースの EC サイト構築用プログラムなどでの構築を含む)	EC 構築向けクラウド型サービスの利用による構築	ショッピングモール型のサービス利用	その他	無回答
(470 社)	10% (45 社)	9% (44 社)	50% (233 社)	21% (100 社)	22% (101 社)	2% (11 社)	1% (4 社)

### (3) ECサイトの保守・運用の形態

全体	自社	開発を行った外部事業者	開発を行った事業者とは別の外部事業者	保守・運用等は特に行っていない	無回答
100% (470 社)	36% (167 社)	47% (223 社)	2% (8 社)	10% (47 社)	5% (25 社)

### (4) インシデント発生時の対応(複数回答可)

全体	漏えい等事案発生時のルールを決めている	不正アクセス等緊急時には委託先の判断でシステムを止める基準を決めている	詳細は決めていないものの、休日も含めた緊急時の連絡体制は整えている	何かあれば連絡があると思っているので、特にルール等は決めていない	その他	無回答
(231 社)	10% (23 社)	14% (33 社)	29% (66 社)	43% (100 社)	1% (2 社)	10% (23 社)

## 6. 個人情報保護委員会への要望等

- ・ 個人情報保護委員会は、広報・啓発活動として、事業者への講師派遣や多面的な情報発信、ハンドブック等のホームページ掲載などの広報・啓発活動に努めている。
- ・ この点、個人情報保護委員会のホームページを閲覧したことがあるとする事業者は1割未満にとどまっている。一方で、中小規模事業者側からは、個人情報保護委員会への要望として、資料の充実(分かりやすいパンフレット、具体的でわかりやすい対策やマニュアルなど)、説明会・研修会の実施などが挙げられている。
- ・ こうした中小規模事業者の期待に応えていくために、上述の個人情報保護委員会からホームページなどにより提供している中小規模事業者の個人情報保護に関する理解に資する資料を、しっかりと周知していくとともに、さらなる資料の有用性の向上(改正法の内容を遅滞なく反映するほか、より分かりやすい解説にするなど)を図っていくことが肝要。

### (1) 個人情報保護委員会のホームページの閲覧状況

全体	閲覧したことがある	閲覧したことはない	無回答
100% (5,231 社)	8% (391 社)	88% (4,586 社)	5% (254 社)

### (2) 「閲覧したことがある」と回答した事業者の閲覧内容(複数回答可)

全体	委員会 開催状況	報道発表 資料	法令・ ガイドライン	令和2年 改正法 について	漏えい等 対応	ヒヤリハット コーナー	その他	無回答
(391 社)	8% (32 社)	17% (66 社)	73% (285 社)	29% (112 社)	33% (130 社)	32% (125 社)	2% (6 社)	1% (4 社)

### (3) 個人情報保護委員会への要望等(複数回答可)

全 体	資料の充実	説明会の実施	研修会の実施	講師の派遣	その他	無回答
(5,231 社)	18% (921 社)	10% (545 社)	7% (344 社)	1% (59 社)	4% (195 社)	71% (3,735 社)

項目	内容(抜粋)
資料の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 分かりやすいパンフレット</li> <li>・ DM や WEB による情報提供</li> <li>・ 具体的でわかりやすい対策やマニュアル</li> <li>・ 改正個人情報保護法に関する情報</li> <li>・ 業種・分野に合わせた資料</li> <li>・ 具体的な事例の紹介</li> <li>・ ひな型やチェックリストの提供</li> </ul>
説明会の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ オンラインでの説明会・ネット動画</li> <li>・ 改正点について</li> <li>・ 商工会議所での説明会の実施</li> </ul>
研修会の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ オンラインでの研修会の実施</li> <li>・ 無料研修動画の配信</li> <li>・ 法改正について</li> </ul>
研修会への講師派遣	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ WEB セミナーの実施</li> <li>・ 同業者で行う研修会等に合わせた派遣</li> <li>・ 法改正時の改正内容説明のための派遣</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中小会社でも必ずしなくてはならない事へのセミナー、指導、チェックシートの配布 等</li> </ul>

## 7. まとめ ～ 中小規模事業者の個人情報保護に対する支援 ～

- ・ 中小規模事業者においては、個人情報保護への取組みについて、電子化による個人情報管理の難易度の上昇といった環境変化にもかかわらず、そもそも「何をすればよいか分からない」とする事業者が多く存在し、限られた経営リソースの下で、十分な体制整備ができていない状況が、今般の実態調査から明確に示されている。このため、経営者自身あるいは担当者に対して、個人情報保護法に関する基本的な知識についての啓発活動を継続していくとともに、外部の相談先を確保できるような環境整備を進めていくことが必要と考えられる。
- ・ 前者の啓発活動については、個人情報保護委員会が作成・公表している簡便で分かりやすい説明資料のさらなる充実とともに、その存在自体を周知広報していくことが求められる。周知広報について、具体的には、当該資料を単にホームページ上で掲載しているだけでなく、認定個人情報保護団体制度の浸透を図るほか、日本商工会議所、全国商工会連合会など多数の中小規模事業者が加入している団体との連携を密にとって、全国の多数の中小規模事業者に向けて、個人情報保護制度の浸透に向けた取り組みを継続していくことが考えられる。
- ・ 後者の相談先の確保については、主に弁護士を相談先とするとみられる大企業とは異なり、中小規模事業者にとって、普段より接点の多い税理士、社会保険労務士などがこれまでもその役割を担ってきたことが、今般の実態調査から明確になっている。個人情報保護委員会においては、こうした士業の協会（日本税理士会連合会、全国社会保険労務士会連合会など）との連携を継続・発展させて、中小規模事業者への個人情報保護制度（漏えい等報告の義務化など）に関する周知広報について協力を要請していくことなどが肝要と考えられる。

以 上