

法人情報などを記録した外付けハードディスクの紛失について（報告）

2016年9月9日

東京電力パワーグリッド株式会社

## 報告徴収内容

- (1) 本件の概要、経緯
- (2) 詳細な事実関係
  - ① 調査結果
  - ② 本件発生の原因
- (3) 本件発覚前に講じていた管理措置
- (4) 本件発覚以降の対応措置及び現在の管理状況
- (5) 今後の再発防止策

本書は、平成 28 年 8 月 24 日に受領した「法人情報などを記録した外付けハードディスクの紛失について」（平成 28 年 8 月 24 日付 20160824 資第 10 号）に基づき、法人情報などを記録した外付けハードディスク（以下、「外付けハードディスク」という）紛失の経緯、再発防止対策等について報告するものです。

#### （１）本件の概要、経緯

- 2016 年 8 月 10 日、当社本社（東京都千代田区内幸町）執務室内において、本社 A 部 B グループ所属の社員 C が、過去の業務データを確認するため、外付けハードディスクを使用した。
- その後、同グループの社員 D が、8 月 16 日に外付けハードディスクを使用しようとしたところ、紛失した可能性があることを認識し、関係者への聞き取りを行うとともに、当該執務室内を含む建屋内を捜索したが、現時点で発見に至っていない。
- 外付けハードディスクは Silicon Power 製の Diamond D03（容量：2TB）で約 21 万軒分の法人情報（契約名義、住所、郵送先、連絡先情報）や社内文書が含まれていた。
- なお、外付けハードディスク内の情報については、ログの調査により、全て暗号化されていることを確認している。
- また、外付けハードディスクの紛失後、現時点において法人情報紛失に該当する情報流出や不正使用等の被害が発生した事実や、当社内の PC において外付けハードディスクを接続した履歴は確認されていない。

#### （２）詳細な事実関係

##### ① 調査結果

2016. 3. 22 紛失した外付けハードディスクを管理していた B グループにおいて、共用ドライブの空き容量が不足して業務に支障が出てきたため、新たに外付けハードディスクを購入し、主に内容の更新頻度が少ないデータを移行。その後、当該法人情報のバックアップも実施（実施時期は不明）。  
※外付けハードディスクは執務室内のキャビネットに保管（施錠せず）。  
以降、データ閲覧の必要が生じた都度、当該グループのメンバーが執務室内へ持出して利用。
2016. 8. 10 当該グループの社員 C が包装箱から外付けハードディスクを持ち出し、法人情報とは別のデータを 30 分程度閲覧。その後、包装箱に戻し、所定のキャビネットに返却。
2016. 8. 11 休日
2016. 8. 12 社員 D が外付けハードディスクを使用しようとするが、所定の箇所に見当たらず。紛失とは考えず、また急ぎではないことからそのまま放置。
2016. 8. 13 休日
2016. 8. 14 休日
2016. 8. 16 社員 D が改めて外付けハードディスクを使用しようとするが、所定のキャビネットに見当たらず。B グループの社員 5 名に所在を確認したが、見当たらず。この時点では関係者以外にキャビネットに近づく可能性も低く、関係者が持ち出している可能性が高いと考え、捜索を優先。

2016. 8. 18 グループミーティングで再度、外付けハードディスクの使用確認を行い、Bグループ内で検索。
2016. 8. 20 休日
2016. 8. 21 休日
2016. 8. 22 Bグループのキャビネット周りやA部内の他グループの執務スペース、会議室、打合せコーナーなどを検索したが発見できず。以上のことからマネージャーEは紛失したと判断し、個人情報保護関連事故報告書（速報）にて社内関係各所に報告。
2016. 8. 23 当社ホームページにて公表するとともにプレス発表を行った。

## ② 本件発生の原因

- 外付けハードディスクに法人情報を保有  
共用ドライブ容量が不足しているため、バックアップを目的に当該法人情報を外付けハードディスクに格納した。
- 外付けハードディスク保管場所におけるセキュリティの確保不足  
Bグループの社員には、情報保護に対する一定の認識はあったものの、「本社のフロアは安全」との意識から、外付けハードディスクを保管するキャビネットの施錠を実施しておらず、施錠の未実施が慣例化していた。
- 事故報告遅延  
Bグループにおいて、執務室外へ持ち出された可能性は低いとの判断から検索を優先させ、外付けハードディスク紛失の可能性を認識した8月16日から個人情報保護関連事故報告書（速報）が報告された8月22日迄に7日間を要してしまった。  
※ 当社マニュアルでは、個人情報事故発覚日の翌営業日までに報告するルールが定められている。
- 本年1月に発生した情報紛失事故後追加対策の不実施  
本年1月に発生した情報紛失事故後には、マネージャーEからメンバーに対して本件事故発生事例に基づきながら情報保護に対する重要性について説明したものの、「追加対策」および「外部記憶媒体の取り扱い」（(3). ②、③参照）まで言及しておらず、当該グループでは追加対策が実施されていなかった。

(3) 本件発覚前に講じてきた管理措置

- ① 東京電力ホールディングス株式会社および全基幹事業会社（東京電力フェエル&パワー株式会社、東京電力パワーグリッド株式会社、東京電力エナジーパートナー株式会社、以下「全社」という）の情報セキュリティ管理体制の構築

会社	担当役員	情報セキュリティ管理箇所
ホールディングス (持株会社)	関 知道 常務	(個人情報管理・サイバーセキュリティ管理) システム企画室
原子力・立地本部	関 知道 常務 姉川 尚史 常務	(個人情報管理) システム企画室 (サイバーセキュリティ管理) 原子力運営管理部
福島第一廃炉推進カンパニー	関 知道 常務 増田 尚宏 常務	(個人情報管理) システム企画室 (サイバーセキュリティ管理) 運営総括部
フェエル&パワー	久米 俊郎 常務	(個人情報管理) 業務統括室 (サイバーセキュリティ管理) 業務統括室
パワーグリッド	森下 義人 常務 江連 正一郎 常務	(個人情報管理) 業務統括室 (サイバーセキュリティ管理) 技術・業務革新推進室
エナジーパートナー	大亀 薫 副社長 佐藤 梨江子 常務	(個人情報管理) 業務統括室 (サイバーセキュリティ管理) I T戦略室

② 業務運営の整備

全社において、グループ共通規程および各社規程・マニュアル類に基づき情報資産を管理

※当社規程・マニュアルで定める外部記憶媒体の取り扱い

- ・外部記憶媒体の利用は業務において必要最低限にする。
- ・外部記憶媒体を利用する場合は用途、格納データを明確にしておく。
- ・社内利用でデータをコピー・移動する場合は暗号化がかかった状態で保存する。
- ・保存されたデータが不必要になった場合には速やかに削除等を行う。
- ・帰宅時などは鍵付きの什器等に格納し施錠する。
- ・私物の外部記憶媒体（USBメモリ等）は絶対に使用しない。
- ・携帯電話等においては充電のためであっても接続しない。

③ 本年1月に発生した情報紛失事故発生を受けた追加対策

全社員に対し「外付け記憶媒体の存在確認強化」「既存の情報管理ルールの再徹底」等の注意喚起および以下の追加対策について、文書等で指示（マニュアルへは未反映）

- ・外部媒体について2回/日（始業時・終業時）取扱状況の確認。
- ・外部媒体の使用前後に管理者が貸出保管状況の確認。
- ・USBメモリ等の外部媒体の管理の再周知の徹底。  
※管理を徹底するため外部媒体を必要最小限にすることなど
- ・個人情報等を外部媒体に保管する場合には、管理者への事前了解。

#### (4) 本件発覚以降の対応措置及び現在の管理状況

2016. 8. 23
- ・当社社長から全ての組織長に対して情報資産管理状況の緊急点検実施と規程マニュアル遵守の徹底を指示（緊急TV会議）
  - ・本件問い合わせ窓口として、専用フリーコールを設置（当社プレスリリースにて公表）  
※問い合わせ件数 26 件（9 月 8 日時点）：主にお問合せ者が紛失したデータに含まれているかの確認
2016. 8. 24
- ・紛失発生箇所の所属する組織（A部）に所属する全 19 グループに対して、情報資産管理状況の緊急点検を実施し、再発リスク評価および管理が不十分であるグループに対し是正指導を実施
    - ・規程・マニュアルで定める点検項目の大部分が未実施  
1 グループ（今回紛失が発生したBグループ）
    - ・規程・マニュアルで定める点検項目の一部（管理簿による管理等）が未実施  
2 グループ
2016. 8. 25
- ・関係者（紛失発生箇所の部長級・課長級・発生グループの担当者 7 名）のヒアリングを実施
  - ・社内イントラネットにて注意喚起の社長メッセージを掲載（8 月 24 日に東京電力ホールディングス社長メッセージを掲載）
  - ・東京電力ホールディングスより当社に対し、情報管理に関する既存ルール遵守状況の総点検及び再徹底を指示  
\*東京電力パワーグリッド株式会社全組織（全 1355 グループ）に対する総点検結果
  - ・当社規程・マニュアルで定める、毎日の外部媒体所在確認および施錠管理等を 19 グループで怠っていたことを確認。
2016. 8. 29
- ・社内PCの全データについて、外部記憶媒体へ移すことを系統的に制限（2016. 8. 31 日完了）
2016. 9. 6
- ・東京電力ホールディングスより当社に対し、上記総点検結果を踏まえた是正を指示
2016. 9. 9
- ・外部記憶媒体に保存されているお客さま情報の消去および共用ドライブへの移行を当社全グループへ指示

## (5) 今後の再発防止策

### ① 東京電力パワーグリッド株式会社が実施する再発防止策

#### 【実施済みの対策】

- ・ 社内PCの全データを、外部記憶媒体へ移すことをシステムの制限  
(2016.8.29 実施)
- ・ 既存ルール遵守状況の総点検を完了するとともに、総点検結果に基づき是正を指示 (2016.9.7 実施)

#### 【今後実施する対策】

- ・ 外部記憶媒体に保存されているお客さま情報（法人情報を含む顧客情報）の削除および共用ドライブへの移行について、社内ネットワークが輻輳し業務支障が生じないように、以下のスケジュールにて移行作業を実施。
  - ✓ 9月12日まで 共用ドライブの容量を拡張
  - ✓ 11月上旬 移行・削除の完了確認
- ・ 情報管理に関する再教育を全社員に実施し、特に厳正な管理が必要なお客さま情報の管理状況のチェックを各組織の情報管理責任者に改めて指示。
- ・ 内部監査では、これまで個人情報の社外持ち出しの管理等に重点を置いていたが、今後は、監査対象をお客さま情報に拡大するとともに、社外持ち出し以外の管理状況を含めた監査と改める。

### ② 東京電力ホールディングス株式会社が実施する再発防止策

- ・ 全社を対象とした情報資産管理状況の緊急総点検（実施中）
- ・ 全社の子会社・関連会社を対象とした情報資産管理状況の緊急総点検（実施中）
- ・ 原則としてお客さま情報を外部記憶媒体へ移すことをシステムの制限（全社展開）
- ・ 外部記憶媒体にあるお客さま情報を格納するため、共用ドライブの容量を9月12日までに確保し、今後、必要に応じ拡張する。
- ・ 外部記憶媒体に保存されているお客さま情報の削除および共用ドライブへの移行については、原則2016年末を目途に実施。
- ・ 情報管理に関する再教育を全社員に実施し、特に厳正な管理が必要なお客さま情報の管理状況のチェックを各組織の情報管理責任者に改めて指示。
- ・ 内部監査では、これまで個人情報の社外持ち出しの管理等に重点を置いていたが、今後は、監査対象をお客さま情報に拡大するとともに、社外持ち出し以外の管理状況を含めた監査と改める。

当社といたしましては、改めて外部記憶媒体に関する業務管理を徹底するとともに、これらの再発防止を確実に実施し、情報の厳正的確管理に努めてまいります。

なお、本年1月に発生した情報紛失事故後に今回の事態が発生した事実を重く受け止め、厳格な人事措置を行います。

以上