

# 《個人情報漏洩後マニュアル》

## 【インターネット以外に流出した場合】

### ①漏洩継続の阻止

- ・新たな被害の発生や拡大を防ぐ。

### ②漏洩事故の公表

- ・二次被害の防止、類似案件の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を公表する。
- ・個別に謝罪と経緯・事情説明。

### ③患者様への対応

- ・状況により苦情対策として専用ホットラインの案内を行う。

### ④漏洩した情報の流通の阻止

- ・インターネットへ流出していないか掲示板などを監視する。

### ⑤漏洩者への対処

- ・被害者に対する民事責任としてプライバシー権侵害に基づく損害賠償請求。
- ・漏洩元企業に対する民事責任として不正競争防止法の営業秘密の保護。
- ・刑事責任として、不正アクセス禁止法や窃盗罪。

### ⑥再発防止策の策定

- ・漏洩原因を分析し、管理体制の改善を行う。

## 【インターネットへ流出した場合】

### ①漏洩継続の阻止

- ・社内 PC のインターネット接続を遮断。
- ・流出経路を特定するとともに、流出先を特定し、流出情報が BBS 等で掲示されていないかどうかを確認する。

### ②漏洩事故の公表

- ・二次被害の防止、類似案件の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を公表する。
- ・個別に謝罪と経緯・事情説明。

### ③患者様への対応

- ・状況により苦情対策として専用ホットラインの案内を行う。

### ④漏洩した情報の流通の阻止

- ・ IP アドレス、プロバイダー責任制限法による発信者情報開示請求（特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律第 4 条）等により、流出情報を掲載するウェブサイト運営者を割り出し、情報掲載の差止、情報の削除及び消去を依頼。

### ⑤漏洩者への対処

- ・被害者に対する民事責任としてプライバシー権侵害に基づく損害賠償請求。
- ・漏洩元企業に対する民事責任として不正競争防止法の営業秘密の保護。
- ・刑事責任として、不正アクセス禁止法や窃盗罪。

### ⑥再発防止策の策定

- ・情報管理規定、その運用の見直し、ハード、ソフトウェアの拡充、外部の監査機構の利用等、情報管理体制の抜本的な改善を行う。