

介護リスクマネジメント・ニュース

－介護現場のためのお役立ち情報－

ケアマネジャーが利用者の個人情報盗難被害に

－軽度認知症の独居の利用者に危険は？－

■後ろから来たバイクにひたつられ

Dさんは、居宅介護支援事業所に勤務しているケアマネジャーです。ある日、Dさんは独居のKさん（軽度の認知症あり）宅を午後5時に訪問し、近所に住む息子さん同席の上で、デイ利用について打ち合わせをして帰宅しました。ところが、帰宅途中で自転車で公園脇の道路を走行中、後ろから走ってきたバイクに買い物かごの中のバッグをひたつられてしまいました。すぐに110番通報し現場検証を行い、翌日事業所に報告しました。バッグにKさんの書類が入っていたため、息子さんに連絡して謝罪し、市に個人情報漏洩事故として届け出ました。ところが、翌日息子さんがやってきて「認知症で独居の母の情報が犯罪者の手に渡ったのだから保護して欲しい」と警備の要求がありました。事業所では、「こちらも被害者なので…」と理解を求めましたが、息子さんは市に苦情申し立てをしました。

要配慮個人情報の漏洩に対する個人情報保護法改正点

■高齢者の個人情報漏洩は犯罪被害につながる

事業所の管理者は、個人情報の漏洩事故は役所に届け出て本人に謝罪すれば良いと考えていました。しかし、一人暮らしで軽度認知症の利用者の住所が記載された情報提供書が、窃盗犯の手に渡ったということは、今夜強盗に入られる危険があるかもしれません。一般に個人情報漏洩はコンプライアンスと同じように考えられていて、情報が漏洩した本人に直接的な被害が及ぶケースまでは想定していない事が多いです。しかし、このケースでは直接犯罪者の手に独居高齢者の詳細な障がいの情報が伝わってしまっており、息子さんが「犯罪被害から母を保護して欲しい」と要求してきたのは、当然のことともいえます。では、どのようにして利用者を犯罪被害から守ったら良いのでしょうか？

■頻繁に利用者宅を訪問する

以前あるサービス提供責任者が独居の利用者の個人情報を盗まれた事件でも、同様に利用者本人の犯罪被害のリスクが生じ、保護した事例があります。具体的に講じた対策は次の通りです。

1. 警備会社に依頼して、事件発生後から1週間程度、1日1回制服の警備員が利用者宅を訪問した。
2. 居宅介護支援事業所の職員が午前と午後1回ずつ利用者宅を訪問した。
3. キーパーソンのご家族にも、できるだけ頻繁に訪問してもらうように依頼した。
4. 警察に届け出て近隣の交番の警察官に巡回を依頼した。

このように、事件後に多くの人が被害者の居宅を訪問することで、犯罪者からの攻撃を防ぐ対策を取りました。犯罪被害防止にどれだけ効果があったか分かりませんが、利用者と家族の安心につながり、家族も納得してくれました。

■4月1日の個人情報保護法の改正では…

ご存じのように、2022年4月から改正個人情報保護法が施行されます。今回、次のような改正点がありますから注意が必要です。

漏えい等が発生し、個人の権利利益を害するおそれ大きい場合（要配慮個人情報の漏えい、不正アクセス等による漏えいなど）に、**個人情報保護委員会への報告**及び本人への通知を義務化する

個人情報漏洩の被害者が認知症であるということは要配慮個人情報の該当しますし、犯罪者の手に情報が渡ったことは権利侵害のおそれ大きい場合に該当すると考えられるので、本事例は個人情報保護委員会への報告義務がある典型的なケースなのです。

※要配慮個人情報とは…以前は「センシティブ情報」と呼んでいたプライバシー性の高い個人情報で、次のようなものを言う。

・人種、信条、社会的身分、病歴、前科、犯罪被害情報 ・身体障害、知的障害、精神障害等があること ・健康診断その他の検査の結果など

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

マーケット開発部 市場開発室

担当 堀江・窪田 TEL 03-5789-6456

監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店

《参考》個人情報漏洩事故発生時の個人情報保護委員会への報告

本年4月の個人情報保護法の改正によって、個人情報漏洩事故発生時の対応が変わります。以前は、本事例のように役所に漏洩事故として報告すれば良かったのですが、4月1日からは本人への通知と個人情報保護委員会への報告が義務化されたのです。

改正個人情報保護法は「個人情報の漏洩が発生し、個人の権利・利益を害するおそれ大きい場合は個人情報保護委員会への報告と本人への通知を義務付ける」としています。この「個人の権利利益を害するおそれ大きい場合」に、要配慮個人情報の漏洩を挙げているのです。

要配慮個人情報とは以前はセンシティブ情報と言われた、漏洩した時に権利侵害につながるおそれ強い個人情報のことです。具体的には、人種・信条・社会的身分など差別につながる情報の他に、病歴や障害などのハンディに関する情報も要配慮個人情報なのです。

介護事業者が取り扱う利用者の個人情報はその全てが「要配慮個人情報」に該当しますから、漏洩時には個人情報保護委員会と本人への通知義務が発生するのです。委員会への報告は、委員会のホームページのフォームを入力して送信するだけですが、その報告項目は多岐に渡りますので事前に確認しておいた方が良いでしょう。

【個人情報保護委員会への報告事項】

■組織情報

組織名、担当部署、業種、担当者、所在地、電話番号、メールアドレス

■事案の概要

漏えい等事案の発覚日、漏えい等事案の発生日、事案の概要

■発生事実

発生事実、（漏えい・滅失？毀損）

■漏えい等した個人データ又は加工方法等情報の内容（各項目複数選択可）

媒体、（紙・電子媒体・その他）、種類（顧客情報・従業員情報・その他）、項目（氏名・生年月日・性別・住所・電話番号・クレジットカード情報・加工方法・メールアドレス・パスワード・その他）

■漏えい等した個人データ又は加工方法等情報に係る本人の数

人数

■発生原因

漏えい等した者（事業者・委託先・不明）、漏えい等の原因（不正アクセス・誤交付・誤送付・誤廃棄・紛失・盗難・従業員不正・その他）、発生原因の詳細

■二次被害（そのおそれを含む）の有無（被害がある場合はその内容）

二次被害の有無（有・無・不明）、二次被害の内容（被害がある場合はその内容・無い場合はその理由等）

■公表（予定）

事案の公表（あり（予定も含む）・なし・未定）、公表（予定）日、公表方法（HPに掲載・記者会見・記者クラブ等への資料配布・その他）

■本人への対応等

本人への対応等の有無（対応済・対応中・対応予定・予定なし）、本人への対応等の方法

■再発防止策等

再発防止策等を記載

■公表文（案）

公表文（案）等を記載