



「内部者による顧客情報・営業秘密持ち出し事案とインシデント対応」

TMI 総合法律事務所 パートナー

TMIプライバシー&セキュリティコンサルティング株式会社 代表取締役

弁護士 大井哲也



第1 講師紹介

講師紹介

～ご質問・ご依頼は下記のコンタクト先まで～



大井哲也 | Tetsuya OI

TMI総合法律事務所 パートナー弁護士

TMIプライバシー&セキュリティコンサルティング株式会社 代表取締役

- 経済産業省商務情報政策局情報セキュリティ政策室有識者ワーキンググループ
- クラウド利用促進機構（CUPA）法律アドバイザー
- プライスウォーターハウスクーパース株式会社サイバーセキュリティセンターアドバイザリーボード

2001年弁護士登録。IPO、企業間紛争。クラウド、インターネット・インフラ／コンテンツ、SNS、アプリ・システム開発、アドテクノロジー、ビッグデータアナリティクス、IoT、AI、サイバー・セキュリティの各産業分野における実務を専門とし、ISMS認証機関公平性委員会委員長、経済産業省の情報セキュリティに関するタスクフォース委員を歴任する。

日本経済新聞社 2015年、2016年、2019年、2024年「情報管理分野」弁護士ランキング選出。



03-6438-5554



toi@tmi.gr.jp



www.tetsuyaoi.com

Facebook, X (Twitter) : “大井哲也”

講師紹介

～主な取扱分野～

- GDPRほか世界各国の個人情報保護法・不正競争防止法に基づく情報管理体制の構築及びその監査
- ビッグデータの利・活用のプロセス監査、適法性監査
- ベンダ及びユーザ間のシステム・アプリ開発訴訟
- フォレンジック調査を伴う情報セキュリティ・インシデント対応、第三者調査委員会の組成
- クラウド・コンピューティング導入・利用契約

■ 情報管理案件

- GDPRの適合性評価およびGDPR対応・実装支援、特に、人事データ、顧客データ、バイタルデータ、生体情報データの収集と国外移転手続きに関するクラウド実装案件多数
- クラウド導入に伴う個人情報保護法（日本法及び海外法）の適合性評価
- 世界各国グローバルでの個人情報保護法・個人情報保護自主規制・ガイドライン等の適合性評価
- ビッグデータの利活用支援、データ統合基盤の導入支援

■ 案件実績業種

薬品メーカー、治験事業者、病院、医療器具メーカー、金融・メガバンク、証券会社、保険会社、自動車メーカー、商社、消費財メーカー、コミュニケーション・チャットアプリ提供会社、コンテンツ配信にかかるインターネット関連会社、放送局、防犯対策・セキュリティ会社、アニメ・キャラクター製作・テーマパーク運営会社、衛星放送事業者、ゲームアプリ提供会社、インターネットコンテンツ提供会社、農耕機械メーカー、総合電機メーカー、AV機器メーカー、食品卸・商社、印刷会社、セキュリティツールベンダ、クラウドベンダ、携帯キャリア、半導体メーカーなど多数。



第2 内部者による個人情報 持ち出しのケース

コールセンタのケース

NTT西系元社員、個人情報900万件流出 名簿業者に渡る

社会・調査

2023年10月17日 14:00 (2023年10月17日 21:11更新)



Think! 多様な観点からニュースを考える

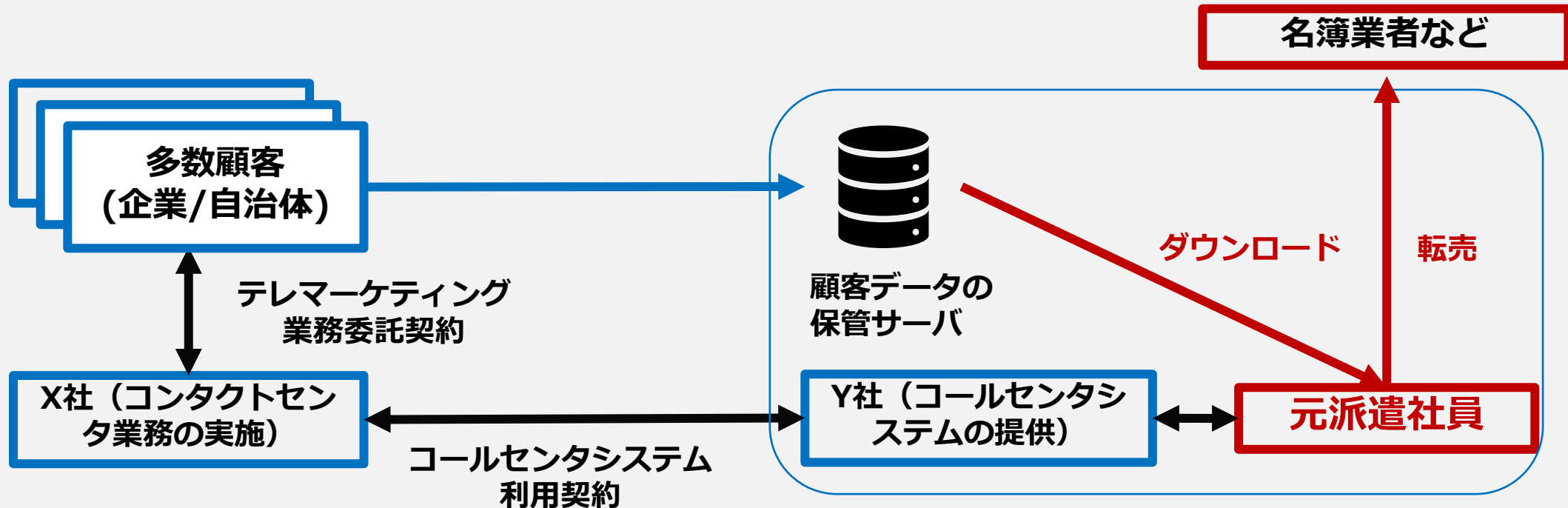
佐藤一郎さんの投稿 



記者会見で頭を下げるNTTマーケティングアクトProCXの室林明子社長（右）ら（17日、大阪市都島区）

NTT西日本子会社のNTTマーケティングアクトProCX（大阪市）は17日、顧客から受託したコールセンター業務に関する個人情報約900万件が外部に流出したと発表した。別の子会社の元派遣社員が不正に持ち出した。一部は名簿業者に渡っており、警察が不正競争防止法違反容疑で捜査を始めた。

コールセンターのケース



- Y社の元派遣社員が、顧客の、約900万件の個人情報（氏名、住所、電話番号等の他、一部顧客との関係で一部クレジットカード情報含む）を不正に持ち出し第三者に流出させた事案
- Y社の元派遣社員は、X社が多数顧客から受託したテレマーケティング業務のコールセンターシステムの運用保守業務に従事しており、システム管理者アカウントを悪用のうえ、顧客データの保管サーバにアクセスし、業務使用端末等から、USBメモリ等を使って顧客情報を不正に持ち出していた。



第3 内部者による営業秘密 持ち出しのケース

競合企業への転職に伴う営業秘密漏えいのケース

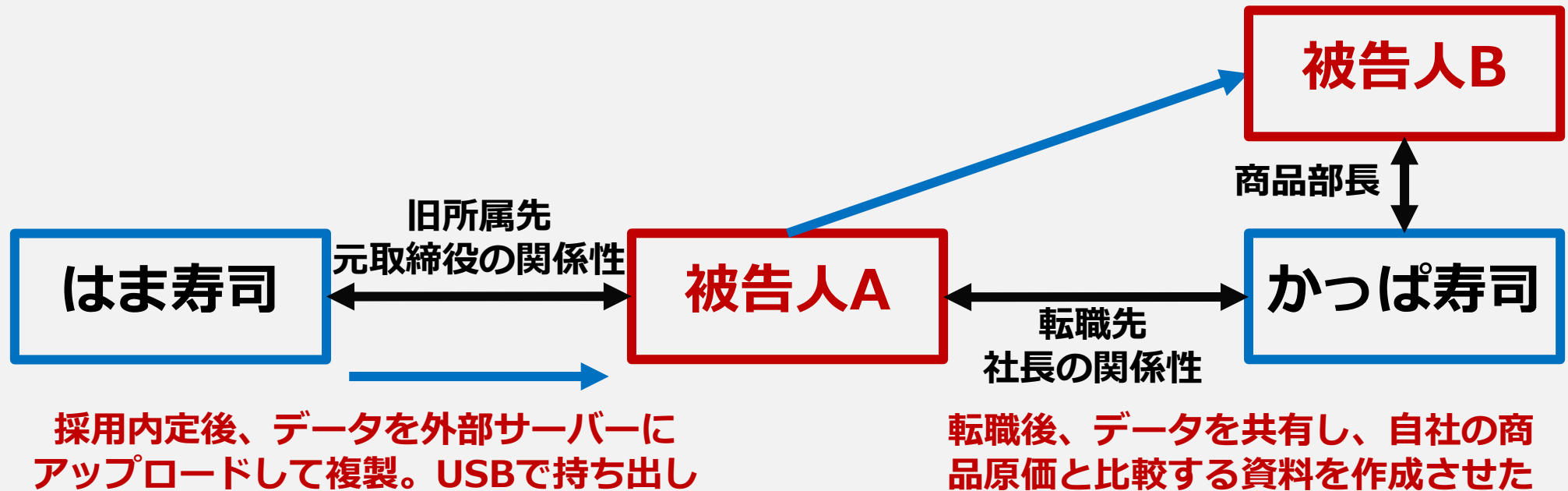


「かっぱ寿司」運営会社前社長に有罪判決 “利欲的な動機”

2023年5月31日 16時52分

回転ずしチェーンの「かっぱ寿司」を運営するカップ・クリエイトの前社長が、以前勤めていたライバルチェーンの営業秘密に当たるデータを不正に持ち出したなどとして罪に問われた事件で、東京地方裁判所は「転職先で地位や評価を得たいという利欲的な動機で、酌むべき点はない」と指摘し、執行猶予のついた有罪判決を言い渡しました。

競合企業への転職に伴う営業秘密漏えいのケース



- ライバルである回轉ずしチェーンの営業秘密情報を不正に持ち出し使用し、不正競争防止法違反（営業秘密侵害罪）に問われたケース
- 被告人Aは、はま寿司の親会社に在籍していた20年6月ごろ、上司への不満から転職を考えるようになり、かっぱ寿司への採用内定後、**はま寿司の社員に仕入れや原価に関するデータを送るよう依頼して取り寄せ**、外部サーバーにアップロードして複製し、USBで持ち出した。
- 被告人Aは、かっぱ寿司への入社後、商品部長の被告人Bにデータを共有し、自社の商品原価と比較する資料を作成させた。

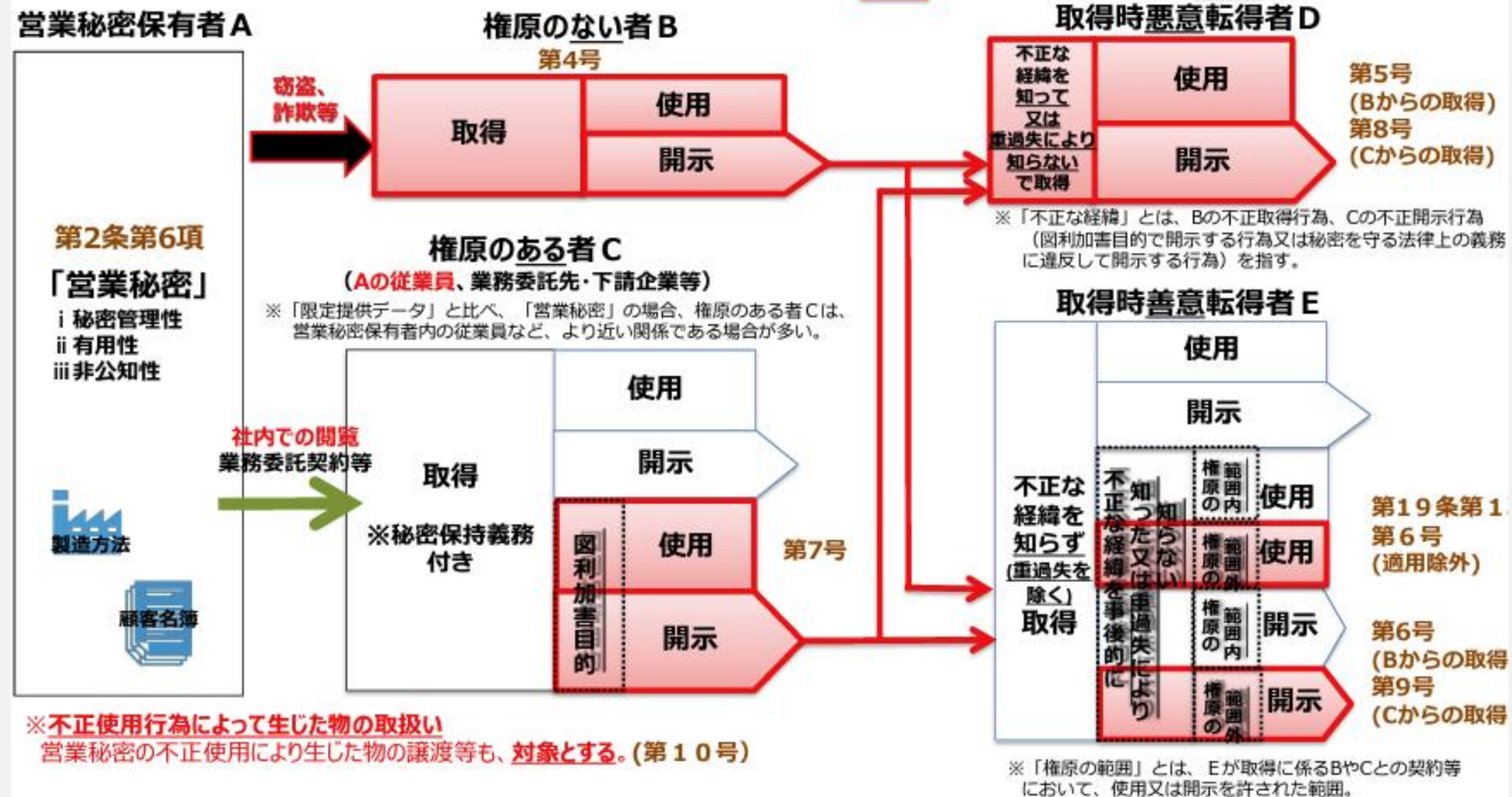


第4 不正競争防止法上の責任

不正競争防止法違反（民事）

（出典）経済産業省知的財産政策室「不正競争防止法2022」※改正あり

営業秘密侵害行為類型（民事）





第5 情報漏えい事件の調査手法

転職に伴う営業秘密漏えいのケース

【退職者による営業秘密情報持ち出し事例】



- T社の営業部長であったA氏が昨年退職し、T社の競合であるW社へ転職
- T社の既存顧客から、T社との契約を取りやめW社と新たに契約することになったという話を受けた。
- その後同様にT社からW社へ契約を切り替えるという顧客が相次いだ。

転職に伴う営業秘密漏えいのケース

【退職者による営業秘密情報持ち出し事例】



T社は、A氏が営業秘密情報を転職先のW社へ持ち出して、自社の情報が利用されたため顧客がW社に奪われたのではないかと疑いを持った。

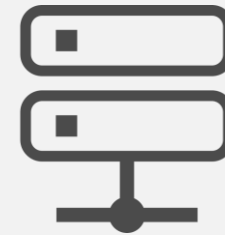


どのような調査を行えばA氏が営業情報を持ち出した証拠を掴めるか？

デジタル証拠の収集のテクニック

➤ 事前ヒアリングをし、証拠がどこに存在するかのあたりを付ける

- 社内における営業秘密情報の保存方法について
 - ✓ ファイルサーバ
 - ✓ クラウドサーバ
 - ✓ CRM（顧客管理）システム
- 社内・社外でのコミュニケーション方法について
 - ✓ PCメール
 - ✓ チャット（Teams、Slack等）
 - ✓ 私物スマートフォン（LINE、SMS等）
- 関係者について
 - ✓ A氏と営業同行することが多かった社員
 - ✓ A氏と付き合いの長かった社員
 - ✓ T社とW社のマーケットにおける競合関係



デジタル証拠の収集のテクニック

➤ 証拠となるデジタルデータを保全する

- ファイル・サーバ
 - ✓ CRM（顧客管理）システムの管理者IDを利用してログ情報をダウンロード
- 会社貸与PC
 - ✓ 会社貸与PCは退職時に保全済み
 - ✓ Microsoft365にアーカイブされたメールデータを受領
- スマートフォン
 - ✓ 会社デバイスはもちろん私物デバイスはどうか？
 - ✓ BYOD（Bring Your Own Device）ならば、会社の管理権がおよぶ
 - ✓ 会社の管理権のない私物デバイスならば、それまでに収集した証拠を示して本人から同意を取り付ける



デジタル証拠の収集のテクニック

【調査・解析】

- CRMシステムのログ情報解析
 - ✓ A氏のアカウントによるログイン日時、ファイルのダウンロード履歴
- USB媒体接続履歴調査
 - ✓ USBメモリ等にデータをコピーしたかどうかの調査
- インターネットアクセス履歴調査
 - ✓ クラウドストレージへファイルをアップロードしたかどうかの調査
- 会社貸与PCの起動ログ調査
 - ✓ 業務時間外にデータを持ち出したかどうか
- メールレビュー
 - ✓ A氏がW社と接触していた形跡
 - ✓ 他の営業部員の関与の有無



調査結果の活用

【調査結果】

- CRMシステムのログ情報解析
 - ✓ 休日にもかかわらずA氏のアクセス履歴とファイルのダウンロード履歴を抽出
 - ✓ 会社貸与PCではないPCからアクセスした履歴がある
- USB媒体の接続履歴
 - ✓ A氏が退職する数か月前から頻繁に特定のシリアル番号を持つUSBメモリの接続履歴を抽出
 - ✓ 当該USBメモリのシリアル番号は、T社営業部にて管理しているUSBメモリのシリアル番号のいずれにも該当しなかったため、A氏が私物USBメモリを接続した可能性が高まる
- インターネットアクセス履歴調査
 - ✓ 会社が認めていないクラウドストレージへの個人アカウントでアクセス履歴が発見される
- 会社メールでの会話が途切れている→LINEや個人のGmailなどでのやり取りが推定される

アクションリスト（平時からの対応策）

- 平時のメール・モニタリング

- ✓ メール監査において、疑わしいやり取りをピックアップ
- ✓ 業務時間外のアクセスなど、異常値を検知



- 検索、レビュー

- ✓ 文書の内容から類似文書をクラスタリング（契約書、経理書類、社外とのメール等を自動的に分類）
- ✓ 人物相関図をAIにより作成
- ✓ より関連性の高い不正行為が疑わしい文書やメールを優先的にレビュー



アクションリスト（平時からの対応策）



● 人的対応

- ✓ 社内規程、ファイル管理システムにおいて営業秘密を適切に定義
- ✓ 個人情報だけではなく、営業秘密の管理体制を不正競争防止法の観点からアセスメントを実施
- ✓ 守秘義務の徹底、特に私物デバイスへの不正行為調査権の付与
- ✓ 最近の漏えい事案などを用いた研修で従業員のコンプライアンス意識向上

● 技術的対応

- ✓ PCなどエンドポイント監視ツールの導入
- ✓ 外部記憶媒体（USBメモリなど）の使用制限
- ✓ クラウドサービスへのアクセス制限→CASB（Cloud Access Security Broker）による 野良クラウド利用の禁止
- ✓ 幹部社員・開発部門の社員の退職時のデータ保全→退職後の営業秘密の漏えい発覚時にフォレンジック調査をかける



第7 TMIのサービス紹介

TMIプライバシー&セキュリティコンサルティング

事業概要：

データ利活用支援

- ✓ DMP/CRM 導入支援
- ✓ データ集約と DX 支援
- ✓ レピュテーションコントロール・炎上対応

サイバーセキュリティ体制構築支援

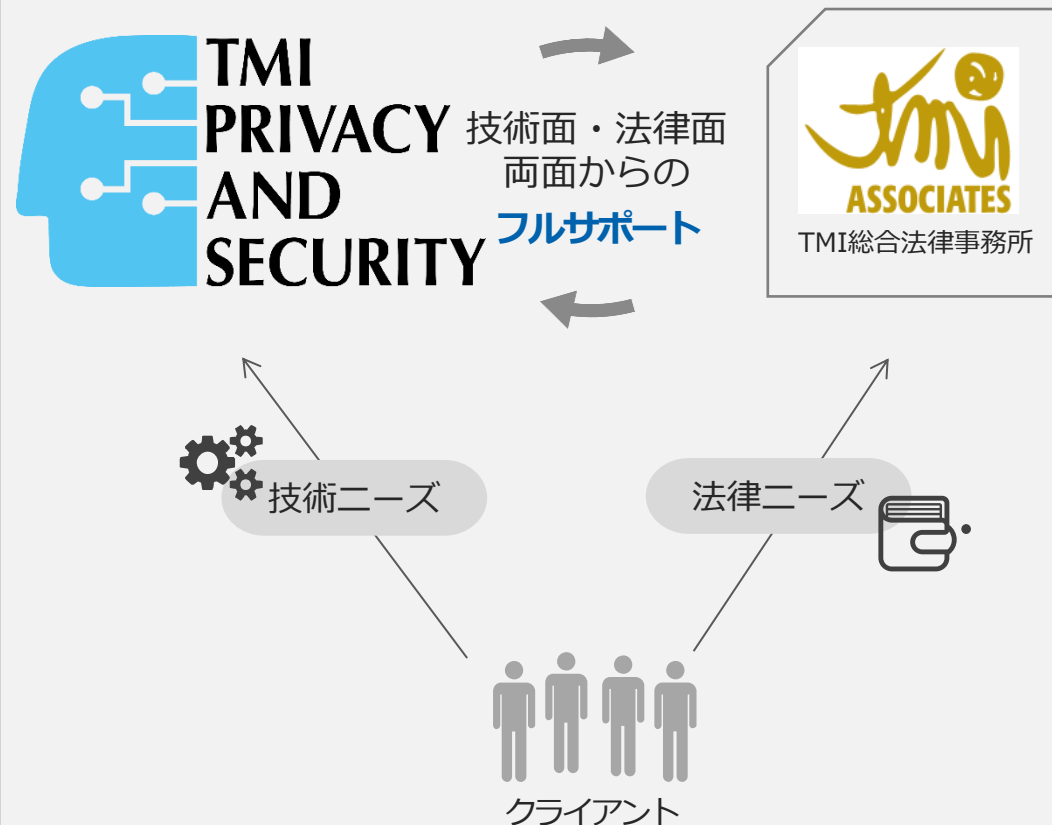
- ✓ セキュリティアセスメント
- ✓ セキュリティ管理委員会組成・運用
- ✓ サイバーセキュリティ保険

セキュリティインシデント有事対応

- ✓ 事故発生時のトリアージ
- ✓ フォレンジックサービス
- ✓ 再発防止策の策定・実装

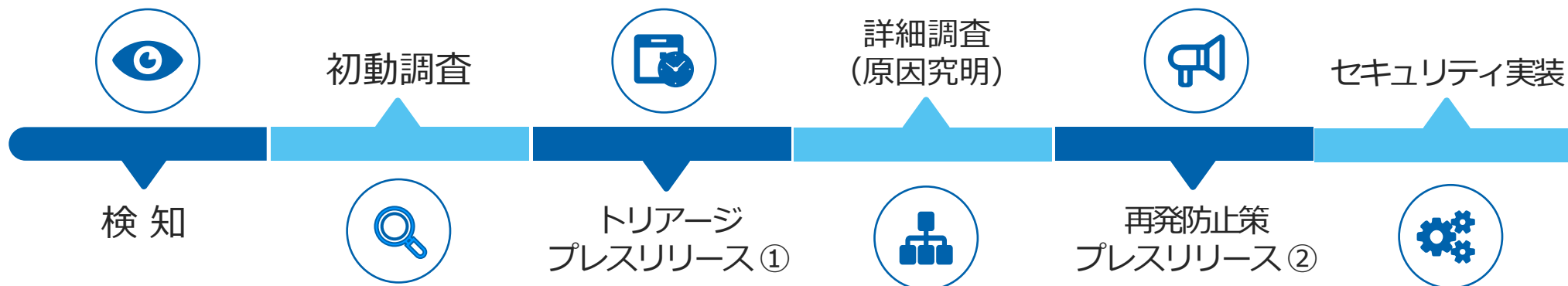
デジタル・フォレンジック

- ✓ 有事対応のソリューション
- ✓ 平時対応のソリューション



技術と法律の課題へのワンストップサービスの提供

サイバーインシデント緊急対応サービス



初動調査支援 トリアージ、被害拡大防止支援 再発防止策策定支援 セキュリティ実装支援

初動調査支援

- ✓ 初動対応アドバイス

トリアージ、被害拡大防止支援

- ✓ トリアージアドバイス
- ✓ フォレンジック業者選定
- ✓ フォレンジック調査のスコープ決定・ディレクション
- ✓ 第三者委員会組成
- ✓ 詳細調査実施

再発防止策策定支援

- ✓ 組織再編プラン
- ✓ セキュリティシステムプラン

セキュリティ実装支援

- ✓ 規程類見直し
- ✓ インシデント対応フロー見直し
- ✓ セキュリティシステム導入

IR・広報お客様対応支援

- ✓ 1次プレスリリース(初動版)作成
- ✓ 本人通知作成(メール・郵便)
- ✓ 記者会見セット・リハ
- ✓ 適時開示
- ✓ コールセンタのセット
- ✓ お客様対応アドバイス(クレーム処理方針)
- ✓ 2次プレスリリース(フル版)作成
- ✓ 本人通知作成
- ✓ 記者会見セット・リハ
- ✓ 適時開示

当局対応支援

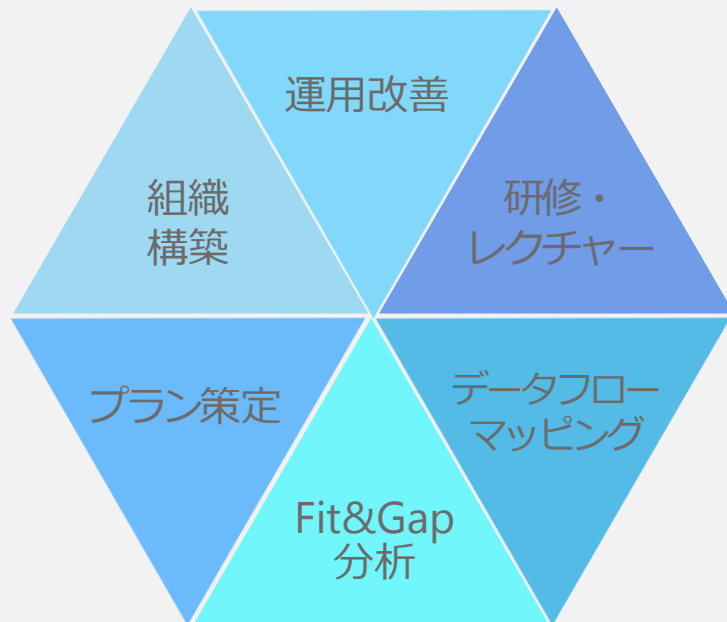
- ✓ 1次報告 個人情報保護委員会
- ✓ IPA・JP-CERT
- ✓ サイバー犯罪対策課
- ✓ 2次報告
- ✓ 当局対応

被害補償対応支援／被害回復支援

- ✓ 被害補償対応
- ✓ ベンダへの請求
- ✓ 刑事告訴

平時のセキュリティ体制構築

経営責任 / 説明責任



組織構築

- ✓ 各種規程の改定
- ✓ セキュリティ管理委員会組成
- ✓ セキュリティ施策実装
- ✓ サイバー保険の導入支援

成果物例：

- ・ 各種ポリシー
- ・ 各種規程・マニュアル

運用改善

- ✓ セキュリティ管理委員会運用
- ✓ インシデント発生時の有事対応

成果物例：

セキュリティ管理委員会参加

研修・レクチャー

- ✓ プロジェクト当初における経営層レクチャー
- ✓ プロジェクト最終における事業部レクチャー

成果物例：レクチャー資料

データフローマッピング

- ✓ ビジネスフローマッピング
- ✓ データフローマッピング

成果物例：

- ・ ビジネスフローシート
- ・ データマッピングシート

Fit&Gap 分析

- ✓ セキュリティアセスメント
- ✓ プライバシーインパクトアセスメント

成果物例：Fit&Gap シート

プラン策定

- ✓ GAP 事項のクリアランス計画策定

成果物例：

クリアランス計画書