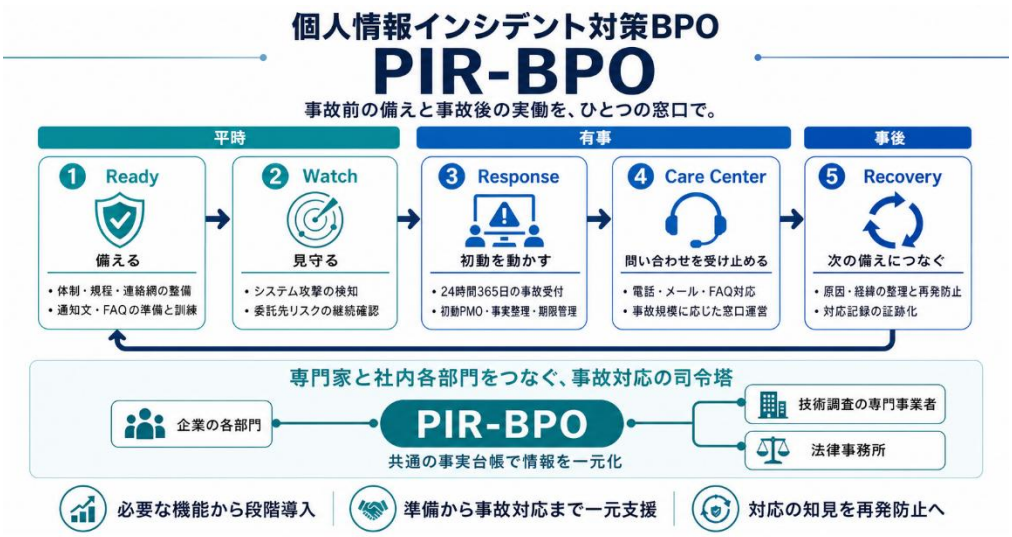
NEWS RELEASE

報道関係者各位

2026 年 11 月 2 日
オープン株式会社

個人情報漏えい事故への対応をワンストップで支援
オープン、初動対応から問い合わせ窓口の運営まで担う「PIR-BPO」を提供開始
～平時のリスク管理から 24 時間 365 日の事故受付、報告・通知の準備に再発防止まで、企業の事故対応を実務面から支援～

オープングループ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：高橋 知道）の子会社であるオープン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役執行役員社長：石井 岳之、以下「オープン」）は、個人情報漏えいなどのインシデント発生に備えた体制整備から、事故発生後の初動対応、問い合わせ窓口の運営、再発防止までを一貫して支援する、個人情報インシデント対策 BPO サービス「PIR-BPO」の提供を開始しました。



近年、サイバー攻撃のほか、委託先での情報漏えいや人的ミス、生成 AI の利用に伴う情報管理リスクなど、企業が備えるべき個人情報インシデントは多様化しています。一方、事故発生時には、被害状況の確認、関係機関への報告、対象者への通知、問い合わせ対応など、多岐にわたる業務を短期間で並行して進める必要があり、企業の担当部門に大きな負担が生じます。

「PIR-BPO」は、こうした事故対応に必要な実務をワンストップで支援するサービスです。24 時間 365 日の事故受付をはじめ、初動対応の進行管理、報告・通知の準備、問い合わせ窓口の運営までを一体的に支援することで、企業の担当者の負担を軽減し、迅速かつ適切な事故対応を支えます。

■提供の背景：事故を防ぐ対策に加え、発生後の対応を支える実働体制が重要に

企業における個人情報の取り扱いが拡大するなか、サイバー攻撃に加え、委託先・再委託先での情報漏えい、メールの誤送信、情報の持ち出し、生成 AI への不適切な情報入力など、個人情報インシデントの発生要因は多様化しています。こうしたリスクに対し、企業ではセキュリティシステムの導入や脆

弱性診断など、事故の未然防止に向けた対策が進められています。しかし、いかに対策を講じても、事故発生のリスクを完全に排除することは困難です。

また実際に事故が発生した際には、事実関係や影響範囲の調査、専門家との連携、関係機関への報告、対象者への通知、問い合わせ対応など、多岐にわたる業務が同時並行で発生します。これらを通常業務と並行して遂行することは、企業の法務・情報システム・総務・広報などの担当部門にとって大きな負担となります。そのため、事故の未然防止に加え、万が一の発生時にも迅速かつ適切に対応できる実働体制を、平時から整備しておくことが重要です。

こうした課題を背景に、オープンは、平時の備えから事故発生後の実務対応、再発防止までを一貫して支援する「PIR-BPO」の提供を開始しました。

オープンが展開し、累計 10,000 社以上を支援する「RoboRobo シリーズ」による企業情報・個人情報保護の知見に加え、事業領域のひとつとして展開する BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）の考え方を個人情報インシデント対策に取り入れ、専門家による助言だけでなく、対応チームの進行管理や問い合わせ窓口の運営など、事故対応に伴う実務を支援します。そして企業が必要な判断や重要業務に注力できる体制づくりを目指します。

■「PIR-BPO」の特長：平時・有事・事後をつなぐ 5 つのモジュール

「PIR-BPO」は、企業のリスクや対応体制に応じて必要な機能を組み合わせられる、5 つのモジュールで構成されています。簡易的なチェックリストをもとに現状を整理し、企業ごとに必要な対応範囲を設定。平時の備えから事故発生後の対応、再発防止までを切れ目なく支援します。

1. **Ready（平時の備え）**
   個人情報インシデント発生時に備え、対応体制を事前に整備します。
   現状分析やログ確認、社内規程・連絡網の整備、対象者への通知文や FAQ のテンプレート準備、対応訓練などを支援。万が一の事故発生時にも、速やかに対応を開始できる体制づくりを支えます。
2. **Watch（リスクの継続確認）**
   自社システムへの攻撃リスクに加え、委託先・再委託先を含む情報管理上のリスクを継続的に確認します。システムへの攻撃検知や委託先のリスク確認、確認結果の証跡管理などを通じて、企業の継続的なリスク把握と管理を支援します。
3. **Response（事故発生時の対応）**
   24 時間 365 日の事故受付に対応し、事故発生後の初動対応を実務面から支援します。事故対応全体の進行管理を担う PMO（プロジェクト・マネジメント・オフィス）機能を通じて、事実関係や影響範囲の整理、関係部門・専門家との連携、報告期限の管理、関係機関への報告や対象者への通知・公表に必要な文書の作成準備などを支援します。複数部門にまたがる対応を整理し、企業が迅速かつ適切に意思決定できる環境を整えます。

4. **CareCenter（対象者への対応）**

個人情報漏えい事故の発生後、対象者からの問い合わせに対応する専用窓口を設置・運営します。事故規模や問い合わせ状況に応じて対応席数を柔軟に調整し、電話・メール・FAQ を活用した問い合わせ対応を実施。加えて、苦情や実害に関する申し出の受付、必要な案件のエスカレーション、問い合わせ状況の日次報告などを通じて、企業の担当部門の負担軽減を図ります。

5. **Recovery（再発防止）**

事故対応の記録や原因・経緯を整理し、再発防止に向けた取り組みを支援します。
対応の過程で得られた情報を監査証跡として整理するとともに、対応体制や運用上の課題を明確化し、再発防止策の検討や平時の管理体制の見直しにつなげることで、継続的なリスク管理体制の強化を支援します。

■個人情報漏えい事故後の問い合わせ対応も支援、企業の担当部門の負担を軽減

「PIR-BPO」の特長のひとつが、事故発生後の問い合わせ窓口の運営までを支援する「CareCenter」です。

個人情報漏えい事故が発生した際には、対象者からの問い合わせが短期間に集中する可能性があります。企業の担当部門は、事実確認や影響範囲の調査、関係機関への報告などを進める一方で、問い合わせへの対応も求められます。「CareCenter」では、事故の規模や問い合わせ状況に応じて対応席数を調整し、専用電話・メール・FAQ を活用した問い合わせ窓口を運営します。窓口では、企業が承認した情報に基づき、問い合わせへの回答や苦情の受付、必要な案件のエスカレーションを行い、問い合わせ状況や対応内容を企業および事故対応 PMO へ共有することで、企業側の状況把握と意思決定を支援します。

これにより、社内担当者が問い合わせ対応に追われる負担を軽減し、事実確認や影響範囲の調査、再発防止策の検討など、重要な業務に注力できる環境づくりを支えます。

オープンは「PIR-BPO」の提供を通じて、企業の個人情報インシデント対策を、事故の未然防止だけでなく、万が一の発生時にも適切に対応できる体制づくりへと広げることを目指します。平時のリスク管理、事故発生後の実務対応、再発防止を一体的に支援することで、企業の事業継続とステークホルダーからの信頼維持に貢献してまいります。

■サービスに関するお問い合わせ先

オープン株式会社　PIR-BPO 担当
E-mail：info@roborobo.co.jp

【会社概要】

■オープン株式会社（https://open.co.jp/）

・本社所在地：東京都港区西新橋 3-3-1 KDX 西新橋ビル 3 階
・設　　立：2013 年 7 月
・代　表　者：代表取締役執行役員社長　石井 岳之
・資　本　金：3,000 万円
・事 業 内 容：スマートロボット（RPA、AI）を活用した情報処理サービス、コンサルタント事業、
アウトソーシング事業、デジタルマーケティング、オンライン広告事業