



055 JAPAN



(ASIS 日本支部への寄稿)情報セキュリティアドバイザー
岩見 守和

ASIS インターナショナル日本支部便り

月次セミナー 8 月度より

「お詫び HP の研究-横浜市の事例を中心として」

以下は、「実施手順」事例の宝庫としてのお詫び HP について、今年 8 月 18 日に ASIS 日本支部で話したものです。

(個人)情報漏えい対策の重点は「基本方針」「対策基準」にではなく「実施手順」にシフトしつつあります。しかし「実施手順」は「非公開文書」とされるのでその内容は外部に公開されることはありません。ISO や各種情報でも「実施手順」のひな型情報までは用意されていないのです。



(講演中の筆者)

しかし、最近は(個人)情報漏えいが発生すると HP でお詫びすることが普通となりつつあり、そこにおいては「何故起きたのか」「今後どう防ぐのか」ということも明示する形が標準となっています。従って、お詫び HP を読めば「実施手順」情報が得られるケースが増えています。但し、多くの場合は対策として精神論・一般論で終始しており、役立つものは少ないが、横浜市の場合、個人情報の適正な管理に関する要綱で漏えい事故等発生時の対応として「速やかに」(1) 発生経過 (2) 原因 (3) 漏えい

文書等の内容 (4) 事故後の対応(5) 再発防止策を報告し、これを二次被害の防止等のため HP 発表することになっています。

横浜市は毎年 200 回以上の個人情報漏えいのお詫びを発表しており、その数は毎年増加傾向にあるが、その再発防止策はきわめて具体的なものが多く、「実施手順研究」の格好の事例集となっています。

■年間統計の分析(その1)

2008 年 4 月～2009 年 3 月までのお詫び総数 238 件、原因別では誤送付約 60%、誤交付 24%、紛失 18%、誤 FAX6%、誤メール 3%、盗難 8%となっており、漏えい内容は大半が 1 名分です。悪意による漏洩はゼロであり、すべて「善意者によるヒューマンエラー」です。従って、職員研修による対策が効果を上げる余地は大きいと思います。

年間 238 件という数字は驚くべきものと思われるかもしれませんが。しかし横浜市の人口は約 360 万人であり、これを 36 万人の都市に置き換えれば、24 件、3 万人都市だと 2.4 件、3000 人の町村ならゼロです。たった 1 件の個人情報の漏えいであっても徹底的に公表するスタイルを取れば、多くの官庁・自治体でもこの程度の数字が浮かび上がったとしても不思議ではありません。

■年間統計の分析(その2)

横浜市の行政組織は本庁と18の区役所とが大きな比率を占めています。18区役所の発生件数は135件で総数の58%を占めます。これを人口と職員数と発生件数との関係で分析してみましょう。



【鶴見区】人口27万人(3位)、職員一人当たりの住民数520人(6位)、発生23件(1位)

【中区】人口14万人(14位)、職員一人当たりの住民数300人(18位)、発生10件(2位)

【青葉区】人口30万人(2位)、職員一人当たりの住民数700人(18位)、発生11件(3位)

【旭区】人口25万人(5位)、職員一人当たりの住民数490人(5位)、発生4件(14位)

ミスの発生率が一定と仮説を立てれば、人口が多く、職員が住民と接触する頻度が高い場合は人口が多く且つ職員一人当たりの住民数が多ければ発生件数が多くなるはずですが、しかしこの統計結果からは別の結論が出てきます。中区は人口では18区役所中14位、職員対住民数比率では18位、しかし発生件数は2位です。逆に旭区は人口では5位、職員住民比率5位、発生件数14位です。ここから工夫の仕方(実施手順)や職員研修の浸透によりミスを減らすことが可能と結論できます。油断大敵、職員研修・啓発の徹底した継続あるのみです。

■実施手順例「FAX 送付」誤 FAX 14 件の反省と対策

①原則 fax は使わない。②やむを得ない場合のみ fax を利用する。③頻度の高い番号は記録し、

転記や手入力によるミスの機会を避ける。④登録原本情報の更新手順もダブルチェックしてから、ワンタッチ番号も更新する。⑤どの場合でも、個人情報の関する部分はマジックで黒塗りする。⑥送るときに fax 番号を指差しながら声に出して確認する。⑦ダブルチェックで二人の職員が同じく確認する。⑧送付後、電話で相手に確認を取る。

■送付ミス防止実施手順例

①作業の統括者を明確にし、封かん前の提供票の事業所名と封筒の事業所名の照合を2回以上行う。②事務職員は副校長等と連携し二重チェック後に発送する。③封入封緘は必ず送付リストと封入書類を照合する。④担当者相互間で必ず送付リストによる件数確認を行う。⑤責任職による送付件数の最終チェックを行う。⑥封入作業は事務ペースとは別のところに作業場所を確保する。

■職員研修の実実施手順例

①職員全員に対して指差し呼称を励行する。②職員の意識について、個人面談またはグループ面談により確認する。③職員全員で再度マニュアルを読み合わせ共通認識を確立する。④全員で今回の誤交付の発生原因や再発防止に向けた話し合いを行う。⑤作業手順をチェックし、声をかけ合い確認を徹底する。

■まとめ

1. 使える「実施手順」の内容豊富化とその「浸透」が重要です。

2. ヒューマンエラー防止のキーワードは、「ダブルチェック」「声に出して」「指差し呼称を複数回」です。

3. 個人情報保護・情報セキュリティの最後の決め手は「人」です。そのためには「一に啓発、二に啓発、三四がなくても五に啓発」です。

当日の配布資料を希望者は事務局までご連絡ください。後日岩見から添付送付します。

■ ASIS インターナショナル日本支部の月次セミナーへのお誘い(事務局から)

ASIS インターナショナル日本支部は、月次セミナーを開いています。産業セキュリティに興味がある方ならどなたでも参加できます。お申し込みはホームページから！

■ 開催日

毎月第三火曜日 午後 6 時半より

■ 場所

国際文化会館(六本木)

東京都港区六本木 5-11-16

TEL: 03-3470-4611

<http://www.i-house.or.jp/jp/ihj/access.html>

■ 参加費

2,000 円 (ASIS 会員・非会員同一料金)

このコーナーへのお問い合わせや入会お申込みは
ASIS インターナショナル日本支部 事務局まで

〒101-0021 東京都千代田区外神田 2-2-17
日本保安人事株式会社内
TEL 03-3255-3468 FAX 03-3258-7630
E-Mail info@asis-japan.org
www.asis-japan.org