

実際のトラブルと対策から学ぶ!

# ネット社会の人権と 企業の情報モラル





# はじめに

企業にとって、いまやICT（情報通信技術）の活用は、必要不可欠なものとなっています。その一方で、インターネットの利用にともない、プライバシー侵害や名誉毀損、コンピュータウイルスの感染や不正アクセスによる情報漏えいなど、人権侵害の危険性が増大し、企業が個人や社会の安全を脅かす問題も広がってきました。

社会の一員である企業にとって、お客様や社員をはじめ、多くの人々の人権を守ることは、重要な責務であることはいうまでもありません。企業が、ICTを活用しつつ、そうした社会的責任を果たすためには、組織として「情報モラル」を確立することが求められています。

経営者の皆さんは、組織として人権を守り、情報モラルを確立することが重要な経営課題だということを、しっかり理解していただく必要があります。

また、お客様や社員にかかわる情報を扱う部門の管理者や現場の担当者の皆さんは、人権を守り、情報モラルを尊重することが大事な仕事のひとつだということを十分理解したうえで、日々の業務にたずさわっていただくことが重要です。

## 人権尊重のための情報モラル



「人権」はすべての国民にひとしく無条件に与えられた権利であって、憲法によって保障され、国はこれを擁護する観点から啓発推進する責務を負っています。

また、現代社会では企業のもつ影響力が大きくなり、とくにインターネット上ではグローバルな情報発信がだれでも容易に可能となり、他者の権利の侵害を効果的に抑止することが困難であるため、国際的にも企業、組織・個人にも他者の権利＝人権に十分配慮すべきと考えられるようになってきました。

この小冊子は、このような流れを受けて、情報社会においては、企業にも人権課題への取り組みが求められるという視点で作られています。

# 目次

## 情報社会と人権、情報モラルを理解する

情報社会における人権	2
私たちの生活と人権	2
情報社会における企業の人権課題	4
人権と情報モラルのかかわり	8
情報モラルとは	8
情報の背後にいる人に配慮を	10
新しいメディアの特性を理解	10

## 情報にかかわる人権課題と対策

個人情報漏えい	12
インターネットによる誹謗中傷・名誉毀損	16
消費者保護	18
著作権侵害	19

## 情報モラル構築の効果的な進め方

組織の情報モラル構築の基本	20
効果的な進め方	22

用語解説	24
情報モラル教材一覧	25

## この冊子のご利用方法

この冊子は、皆さんがインターネットなどICTを利用するときに、人権尊重のための情報モラルにかかわる問題について理解を深め、組織としての情報モラルを構築していただく手引きとしてつくられたものです。

全体を大きく3つにわけて構成しています。

最初の「情報社会と人権、情報モラルを理解する」では、人権と情報のかかわり、企業がICTを利用する際の人権課題、人権尊重のための情報モラルの考え方を解説しています。

次の「情報にかかわる人権課題と対策」では、『個人情報漏えい』や『インターネットによる誹謗中傷・名誉毀損』など、実際のトラブル事例の問題点と具体的な対策を示しています。

最後の「情報モラル構築の効果的な進め方」では、組織内での情報モラル構築のための基本的な取り組みから、継続していくための体制作りについて説明しています。

社内研修のテキストなどとしてご活用いただければ幸いです。



## 情報社会における人権

### 私たちの生活と人権

今日の企業活動においては、顧客や社員など、個人個人の「人権」を守らなければ、企業の経営は成り立たず、社会的責任も果たせません。一方、情報社会の進展に伴いインターネットや携帯電話などのICTの利用は、企業活動にとって不可欠のものとなっています。とくに最近では、スマートフォン、タブレットなどモバイル端末の普及やFacebook（フェイスブック）やtwitter（ツイッター）、LINE（ライン）など、いわゆるソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS<sup>※1</sup>）の利用が急速に拡大し、企業活動においてもこれらを活用する必要性が増加しています。ICTを活用できるかどうかは、企業活動の発展を大きく左右する

と言っても過言ではありません。

しかし、企業活動によるICTの不適切な利用や、組織的体制の整備が不十分なことに起因して、顧客や社員など様々な人々の人権を侵害し、深刻な問題をひき起こす事例は後を絶ちません。

「人権教育及び人権啓発の推進に関する法律」に基づいて定められている国の「人権教育・啓発に関する基本計画」によれば、現在、取組みが求められている主な人権課題には、「女性」「子ども」「高齢者」「障害のある人」「同和問題」「アイヌの人々」などがあり、強調事項には表1に示すとおり17の課題があげられています。

1. 女性	10. 犯罪被害者等
2. 子ども	11. インターネットによる人権侵害
3. 高齢者	12. 北朝鮮当局によって拉致された被害者等
4. 障害のある人	13. ホームレス
5. 同和問題	14. 性的指向
6. アイヌの人々	15. 性同一性障害者
7. 外国人	16. 人身取引（トラフィッキング）
8. HIV感染者・ハンセン病患者等	17. 東日本大震災に起因する人権問題
9. 刑を終えて出所した人	

表1 取組みが求められている主な人権課題  
（出典：www.moj.go.jp/JINKEN/jinken04\_00005.html）

※1. SNS（Social Networking Service）  
ソーシャルネットワーキングサービス

インターネット上で、人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型のウェブサイト。友人・知人間のコミュニケーションを円滑にする手段や場を提供したり、つながりを通じて新たな人間関係を構築する場を提供したりする、会員制のサービスのこと。

このなかで、「インターネットによる人権侵害」も課題の一つとして取り上げられており、最近特に人々の関心が高まっていることが、内閣府の調査によっても、明らかになっています。具体的には、「誹謗中傷」、「プライバシー侵害」、「出会い系サイトなどの中での犯罪の誘発」、「他人への差別の助長」などの問題が指摘されています。（参考：<http://www8.cao.go.jp/survey/h24/h24-jinken/index.html>）

ただし、この17の課題が人権課題のすべてではありません。課題の対象以外であっても、個人情報情報が漏えいされたり、本人の同意を得ないで第三者に提供・利用されたりすることで、プライバシー侵害などの人権侵害につながります。

上述した17の課題を含めて、それぞれの人権課題にはセンシティブな情報が存在することがほとんどです。インターネットなどICTを不適切に利用すると、そうしたセンシティブな情報の漏えいによるプライバシー侵害をはじめとする人権侵害につながる可能性があります。

企業活動の場面では、万が一でも情報を漏えいした場合、深刻な人権侵害をひき起こす可能性があります。情報化が進んだ現在の社会では、人権を守るうえで「情報」の管理はきわめて重要な要素であり、企業におけるICT利用では、これまで以上に「情報」の取扱いに注意する必要があります。

図1は、情報社会における人権課題とICTの不適切な利用に起因する人権侵害との関係について整理したものです。

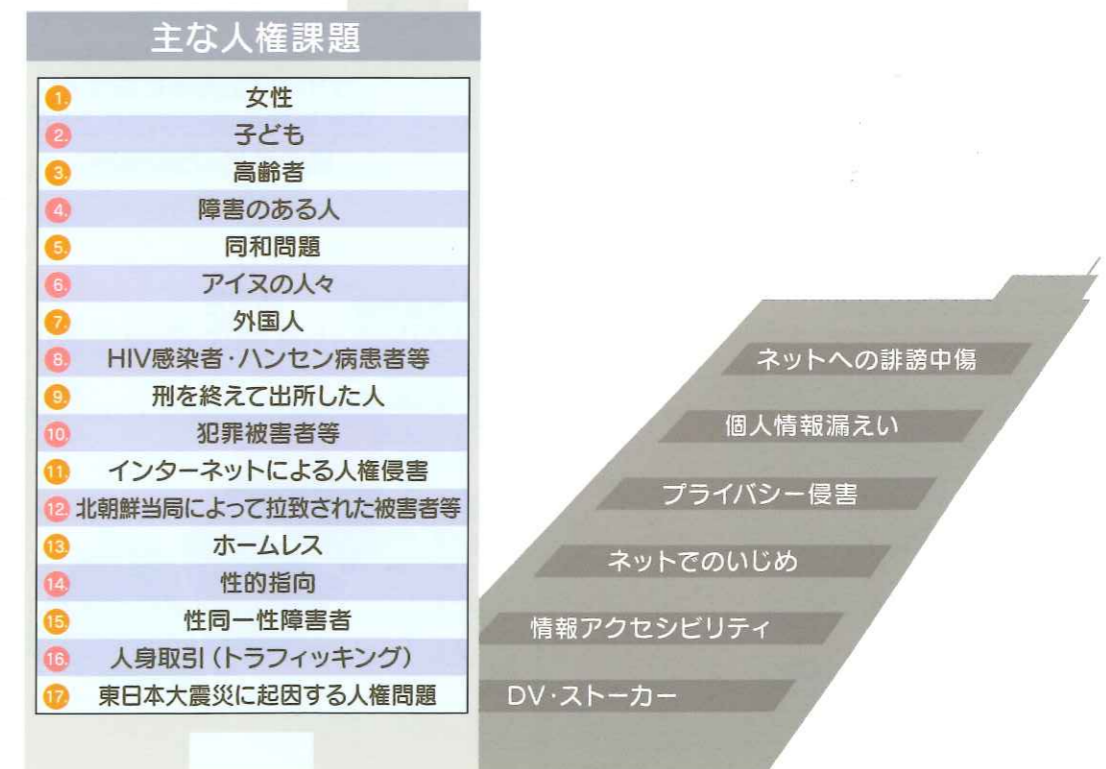


図1 ICTの不適切な利用に起因する人権侵害



## 情報社会における企業の人権課題

インターネットの普及に伴い、インターネット上のプライバシー侵害や名誉毀損などの人権侵害事件が増大しています。

インターネット利用による人権侵害事件は、2012年には前年比5.5%増と増えています。企業の個人情報の不適切な取扱いが、プライバシー侵害や信用毀損などの深刻な人権被害を招いた例は少なくありません。

企業にとって、情報はヒト、モノ、カネと並ぶ重要な経営資源です。同時に、企業の扱う情報は、人々の人権と深いつながりがあります。

企業が預かっている顧客や取引先、株主、社員

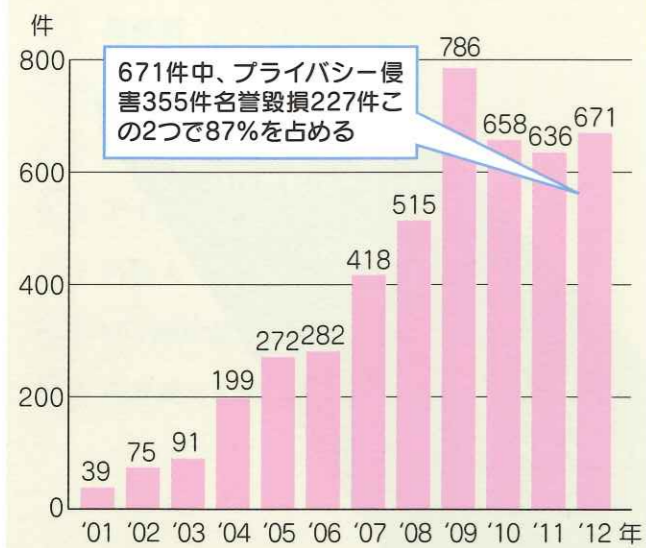
などの個人情報を漏えいすれば、個人のプライバシーが脅かされます。

電子商取引サイトで、商品の品質表示など、安全に関する情報の提供を怠り、誤った情報や虚偽の情報を提供すれば、消費者の権利が侵され、金銭的な損害にもつながります。

企業活動のために情報の管理と活用を行うことは当然のことですが、企業が扱う情報は、その背後にある人々の人権とも深く結びついている情報が含まれていることを忘れてはならないのです。

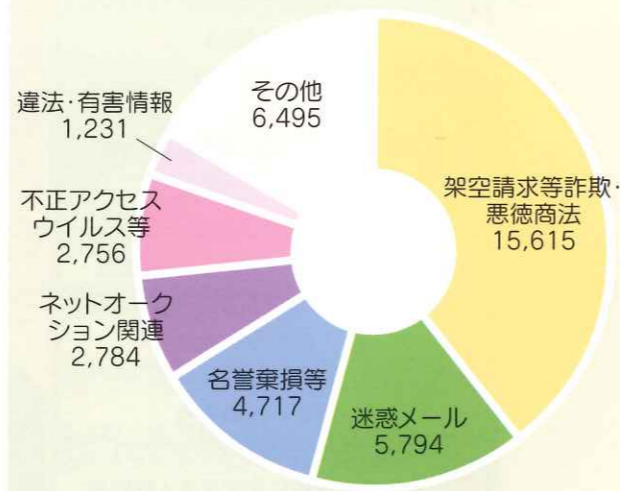
## インターネットにおける人権侵害・犯罪の状況

インターネットにおける人権侵害事件数の推移



出典：法務省「人権教育・啓発白書」

サイバー犯罪等に関する  
相談受案件数(2013年上期)  
総件数約3万9392件



出典：警察庁

## コラム

## ICT (情報通信技術) の特徴

情報社会における情報モラルを確立するためには、その特徴を理解してICTを活用することが大切です。

### ①情報の加工、編集、複写が簡単にできる

パソコンやタブレット、スマートフォンなどのICTの利用によって、情報を加工、編集、複写することが容易になりました。

しかしそのことは、大切な情報が目に見えないところで書き換えられたり、複写されたりする可能性にもつながっています。

### ②情報を素早く広域に伝送できる

技術の進歩により、大量の情報を一瞬にして世界中に送信することも可能になりました。

しかしそのことは、ネットに漏えいた個人情報や、SNSでの不適切な発言がネットワーク上で転送され、どこまでも拡散したり、世界中にウイルスをばら撒いてしまったりという恐れにもつながっています。

### ③時間と場所の制約がなくなる

インターネットは時間と場所の制約をなくしました。

しかし、顔をあわせることの無いネットワーク上のやり取りは、なりすましや詐欺といった犯罪のリスクとともに、操作ミスによる間違い、コミュニケーションの行き違いなどの問題を広げる可能性にもつながっています。

### ④誰でも情報発信者になれる

ウェブページやブログ、twitterやFacebookなどのSNSなどを利用して、誰でもが直接世界中に情報を発信できるようになりました。また、匿名での情報発信も可能だということも特徴です。

しかしその一方で、プライバシーの侵害、名誉毀損、差別の助長など、人権侵害や社会的公正を損なう事件が発生するリスクも高まっています。

### ⑤オープンなネットワークである

インターネットは、全ての利用者がつながっているオープンなネットワークです。

しかしオープンなネットワークであることは不正なアクセスを受けたり、途中で情報が覗かれてしまったり、改ざんされてしまうというリスクも同時にもたらしています。





企業活動におけるICTの利用にかかわって、それぞれの人権課題別に発生する人権侵害の具体的な事例としては、以下があげられます。

**A. 個人情報の不適切な取扱いによるプライバシー侵害、犯罪誘発、信用毀損等**

- 例  
・ 個人情報を漏えいし、架空請求や振り込み詐欺などの悪質な犯罪を誘発
- ・ 携帯電話会社の社員が顧客の個人情報を譲渡し、電話、メールなどでの悪用を誘発
- ・ 病歴や犯罪歴などのセンシティブ情報をネット経由などで漏えい、プライバシーを侵害
- ・ 企業のDMやメルマガなどで、同報者のアドレスを誤ってすべて表示し、プライバシーを侵害
- ・ ドメスティック・バイオレンス (DV) の被害者の個人情報を誤って加害者側に通知し、ストーカー殺人などの犯罪を誘発

**B. ウェブサイト、メール、SNS等での差別・偏見を助長する表現、誹謗中傷等による名誉毀損、プライバシー侵害、パワハラ、セクハラ等他者を傷つける表現・行為**

- 例  
・ 電子メールで部下の女性社員に交際を強要するなどのセクハラ事件
- ・ 特定の個人を誹謗中傷する内容を企業サイトなどに書き込むことによる、名誉棄損
- ・ 本人の承諾なしに無断で写真を企業サイトに公開し、人格権、肖像権を侵害
- ・ 社員が有名人の私的行為をtwitterで繰り返し暴露発言し、プライバシーを侵害
- ・ 社員が一般公開されている電子掲示板で差別発言を繰り返し、差別を助長



**C. 障害者等の知る権利、情報アクセス権の阻害**

- 例  
・ 情報アクセシビリティ対策が不十分なサイト運用などにより、障害をもつ人々等の知る権利やサービスを利用する権利を阻害

**D. 不公正な広告など電子商取引での消費者の権利侵害**

- 例  
・ 通販サイトやウェブサイト広告で提供する商品・サービスに関する優良誤認・有利誤認を招く不適切な広告を掲載、消費者による商品の誤認購買や誤認利用を誘導
- ・ 食品通販サイト等での原産地や原材料の誤表示・欠落等による消費者の誤認購買や誤認利用 (アレルギー物質の場合は深刻な健康被害にもつながる)
- ・ オークションサイトなどで、虚偽の情報による詐術などの違法行為を放置することによる消費者の権利侵害

**E. 情報セキュリティの不備による詐欺、プライバシー侵害、生活者の安全阻害**

- 例  
・ 大量のクレジットカード情報を暗号化せずにサーバーに蓄積し、不正プログラムによって盗まれ、詐欺行為に悪用される。
- ・ 自社の管理するネットワークシステムに侵入され、顧客口座のID、パスワードが盗まれ不正利用される。

**F. 職場のセキュリティ対策等での不適切な監視・管理によるプライバシー侵害等、労働者の権利侵害**

- 例  
・ 適正なルールを設定、周知徹底せずに、社員の私的メール利用を限度を超えて監視したプライバシー侵害や、不当解雇などの人権侵害
- ・ 社員による女子更衣室のビデオ隠し撮りに対して、当該企業が適切な環境配慮義務を果たさなかったことによる女子社員に対する深刻な人格権侵害
- ・ 年金情報など利用者の顧客データを業務目的以外の目的で閲覧、プライバシーを侵害



## 人権と情報モラルのかかわり

### 情報モラルとは

情報社会において、企業が顧客や社員の人権を守るためには、情報の特徴や重要性を再認識する必要があります。

「情報モラル」とは、企業が情報を扱う上で求

められる考え方と行動を指し、特に個人の尊重、安全、社会的公正に配慮した考え方と態度、行動が求められます。

(図2:人権尊重のための情報モラル)

### 人権尊重のための情報モラル

#### 安全への配慮

- 個人情報保護
- 情報セキュリティ

#### 個人の尊重

- 人格の尊重
- プライバシー
- 名誉・信用
- 表現の自由

#### 社会的公正への配慮

- 消費者保護
- 情報アクセシビリティ
- 知的財産権

企業が情報を取り扱う際に求められる考え方と行動

図2 人権尊重のための情報モラル

### 安全への配慮



情報にかかわる安全への配慮とは、情報漏えい、コンピュータウイルス、不正アクセス、情報の改ざん、なりすまし、誤操作、システム障害、データの間違いなどに対する情報セキュリティ対策を徹底することです。

具体的には、セキュリティ意識の啓発やセキュリティシステムの活用など、セキュリティリスクに対する組織的予防策と、事故が起きてしまった場合の被害拡大防止、業務復旧、再発防止、損害賠償、信頼回復などの事後対応策の実施が求められます。

### 個人の尊重



情報にかかわる個人の尊重とは、表現の自由、個人の名誉や信用、プライバシーなどの人格権を尊重することです。

具体的には、企業が顧客や社員の個人情報扱う際には、プライバシー侵害を引き起こさないよう、情報の収集、利用、保管にあたって、本人の意思を尊重し、適切な管理を行う必要があります。

また、企業のウェブサイトや社内ネットワークにおいては、他者のプライバシーを侵したり、名誉や信用を傷つけたり、差別や偏見を助長しない配慮が求められます。

### 社会的公正への配慮



社会的公正への配慮とは、消費者・取引先との取引や、著作物などの情報の利用において、適法・適正で、他者の権利・利益を尊重した情報の提供や利用に取り組むことです。

具体的には、電子商取引では、誇大広告や不正取引をしない、必要な情報を漏れなく開示し、分かりやすく説明するなど、消費者の権利の尊重が求められます。

情報アクセシビリティの確立では、高齢者や障害のある人を含む全ての人の知る権

利を尊重し、必要な情報に、誰もが使いやすい形でアクセスできるようにすることが求められます。

知的財産権保護では、著作権、工業所有権、営業秘密などにかかわる情報を扱う際に、無断での複製や不正な利用をしないよう、他人の権利を尊重した公正な利用が求められます。



## 情報の背後にいる人に配慮を

インターネットなどICTを活用する中で、なぜ人権侵害などの問題がおきるのでしょうか。

その一つの要因は、情報の背後にある人や社会への配慮が十分ではないことです。

コンピュータのネットワークであるインターネットも、実際につながっている先は、人であり、社会です。インターネットでは、人の顔が見えづ

らいため、そのことをつい忘れがちになり、人権を尊重する意識が薄れてしまうことがあります。

インターネットで、人権侵害を引き起こさないためには、ネットワークの向こうには常に人がいるということを忘れず、人を尊重し、社会とつながっているという意識を持ち続けることが必要です。

## 新しいメディアの特性を理解

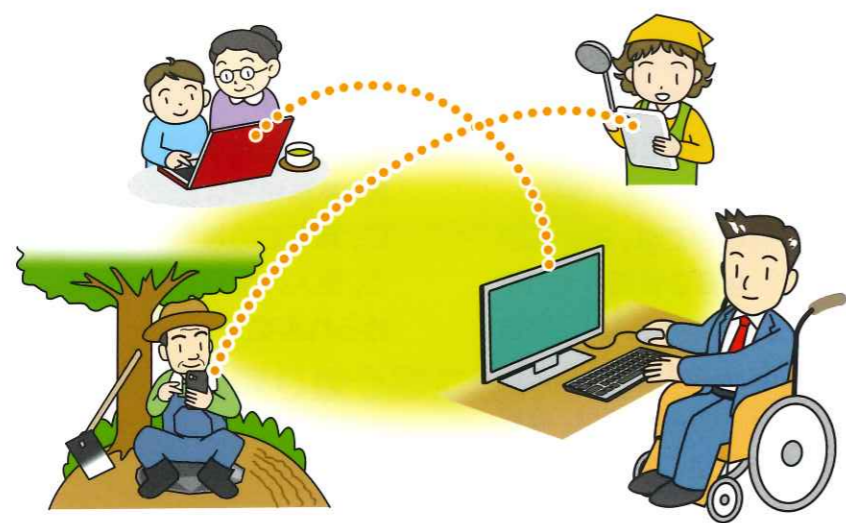
もう一つの要因は、インターネットなどICTの新しいメディアによる社会的な特性が十分に理解されていないことがあげられます。

インターネットなどのICTは、これまでの紙媒体など既存媒体と比べ、大量の情報を簡単に複製し、素早く広域に伝達することが可能です。

しかしそれは、大量の個人情報が出し、ネットワーク上に拡散されやすい、ということでもあります。また、インターネットは誰でもが直接世界に向けて情報発信のできる、これまでにない

メディアです。しかしその特性をわきまえず、プライバシー侵害や名誉毀損、差別の助長など、人権を侵害する情報を発信すれば、被害者への影響はより大きなものになります。

インターネットなど新しいメディアでの人権侵害を防ぎ、被害を広げないようにするためには、情報がどの範囲にどのように伝わるか、社会にどのような影響を及ぼすか、といった新しいメディアの特性を十分理解して利用することが必要です。



## コラム

## 情報モラルの必要性

なぜ情報モラルが必要なのかを、2つの観点からさらに詳しく説明しましょう。

### 企業の社会的責任

まず、経営の観点から、なぜ企業に情報モラルが求められるのかを考えましょう。

企業は経営活動を通じて、利益をあげることによって存続、発展していきます。同時に、企業の経済活動は、顧客、取引先、株主、社員、地域社会などに支えられて成り立っていることも事実です。

したがって、企業には経済活動がもたらす社会的な影響に配慮して、自らの行動を律する社会的責任が求められるのです。

企業の社会的責任として、環境・消費者・地域社会などへの配慮が求められているのと同様、情報社会に生きる今日の企業にとっては、

情報を取り扱う際に、個人を尊重し、安全や社会的公正に配慮することは、重要で、かつ当然求められる社会的責任です。

企業が扱う情報は、人々のプライバシーや名誉などの人権、社会の安全や安心とも深く結びついています。企業には、情報を通じて人々の人権や社会の安全を預かっているという大きな責任があるのです。

こうした責任を軽視し、情報漏えいによるプライバシー侵害などを起こした企業は、信用を失い売上を大幅に減らし、対処を間違えば存続の危機に直面しかねません。残念ながらそうした事例は後を経ちません。

### 組織における情報モラルの役割

次に、情報社会が抱える課題に対する具体的な取り組み策として、なぜ組織の情報モラル構築が必要か、情報モラルがどのような役割を果たすのかを考えましょう。

例えば、情報社会が抱える重要な課題の一つである情報セキュリティ対策としては、技術的な対策や法律や規則の制定など制度的な対策があります。

しかし、技術を導入しても、それだけで問題を防ぐことはできません。システムを適切に運用できるかどうかは、組織のモラルによるとこ

ろが大きいからです。

同様に、法律や規則を制定しても、実際に守られるかどうかは組織と人のモラルにかかっています。

さらに、技術的な対策や法律・規則は一律に適用されがちです。策定に時間を要し、後手に回りがちでもあります。すべての問題に、いつでもきめ細かく対応できる保証はありません。問題が発生したときに判断を下すのは常に人間であって、その人間の判断を支える大切な役割を果たすのが、情報モラルなのです。



ここからは、テーマごとにトラブル事例をあげて、解説と対策について具体的な進め方を紹介します。

## 個人情報漏えい

### 事例 人的要因による情報漏えい

- ①自治体より学習支援事業を受託した法人職員が、生活保護受給世帯の個人情報が記載された名簿を、コンビニエンスストアのコピー機に置き忘れた。名簿を取得した第三者からの連絡により発覚した
- ②ストーカー被害を受けていた女性が、元交際相手に殺害される事件が発生。自治体や民間事業者の職員が、女性の家族になりました調査会社社員に情報を提供してしまった
- ③元夫の暴力から逃れていた女性の転居先が、市役所の文書送付ミスによって元夫に漏えいした
- ④小学校教諭が飲食店で飲酒后、鞆を紛失した。児童の学習状況などが記載された書類等が入っていた
- ⑤情報共有サービスの設定ミスにより、個人情報や投稿内容が外部から閲覧可能な状態になっていた
- ⑥医師が学会発表の際に、患者の氏名や生年月日などの個人情報を含む電子カルテをスクリーンに投影してしまった



プライバシー侵害

情報漏えいの未然防止

### 解説

自治体や企業の職員のミスによって顧客や社員、住民などのプライバシーに関する情報が第三者に漏えいしてしまい、DVや精神的な苦痛を受けるという事件が頻発しています。その中には、人命が奪われてしまうという悲惨な事件も発生しています。

私達は、仕事や生活をする上で、様々な形で必然的に誰かの個人情報を取得しています。その情報が、安易な判断や誤操作、情報端末の設定ミス等によって漏えいすることで、私たちは被害者だけでなく加害者にもなりうるということを自覚する必要があります。

また、スマートフォン等の急速な普及によって、誰もが簡単に情報を発信し、写真を撮影し、録音するなどの行動が可能になっています。個人の言動の際について個人情報や機密情報入手する「ソーシャルエンジニアリング※1」にも注意を払う必要があります。

※1. ソーシャルエンジニアリングとは？

個人の行動や心理的な隙に付け込んで、組織や個人の持つセキュリティ上重要な情報を入手する方法を言います。具体的にはATM等での背後からの覗き見(ショルダーハック)、電話の盗み聞き、廃棄書類の採取などがあります。

### 対策

## 人為的なミスを防ぐための対策

### ▶ ルール作り

- 情報セキュリティポリシーや情報の取扱いに関する実施手順を策定する
  - ・情報資産を重要度別に分類し、そのリスクに応じた取扱いルールを設ける
  - ・情報の取得、保管、持ち出し、廃棄の手順を職員に周知する
  - ・外部から個人情報の問い合わせがあった際のマニュアルを作成し、徹底する

### ▶ 情報資産の管理

- 情報資産にアクセスできる職員を限定する
- 1つのアカウントを共有せず、パスワードも使い回さない
- インターネットで、ファイル保管場所を貸し出すサービス(オンラインストレージ)を使う場合は、公開設定等を十分に確認し、利用を停止した際の処理(アカウントや投稿の削除)も決めておく

### ▶ 情報モラル教育の実施

- 事件事例を提示し、原因や対策を議論する
- 誰もが個人情報を取り扱っているという認識を持たせる
- 正規職員だけでなく、アルバイトやパート職員を含むすべての職員が参加できる形で実施する

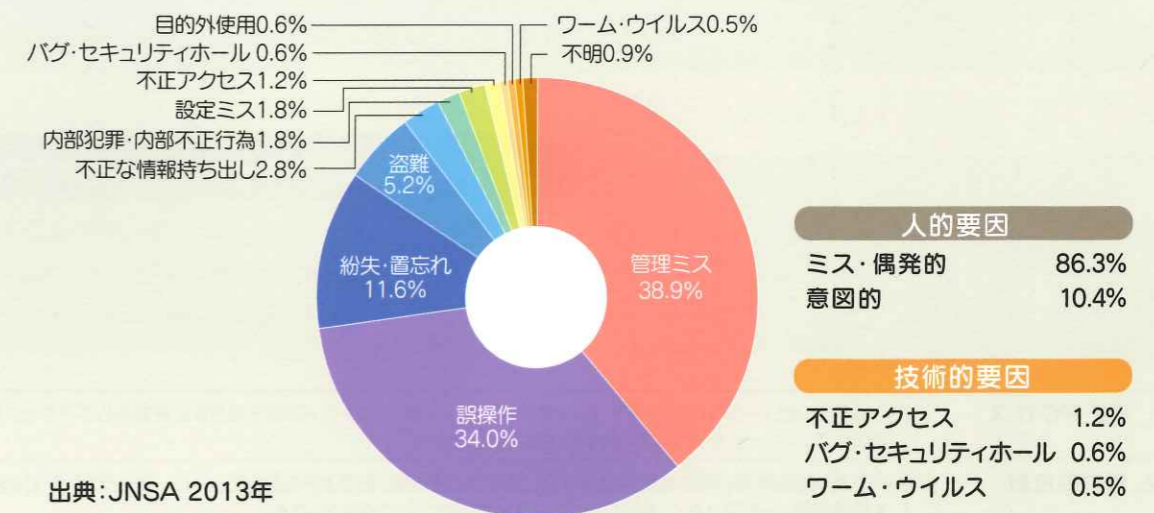
### ▶ 外部委託について

- 委託事業者と、個人情報の取扱いに関する秘密保持契約を結ぶ
- 情報システムの構築等で、委託事業者が設定した初期パスワードは迅速に変更する

### ▶ 体制づくり

- 人権尊重を中心とした情報モラルの確立は、組織のリスクマネジメントという視点で取り組む
- 些細なことでも相談できる環境を作る
- 問題が起きた時の報告手順を明確にする
- 内部監査の実施など、組織の情報セキュリティ対策を定期的に見直す

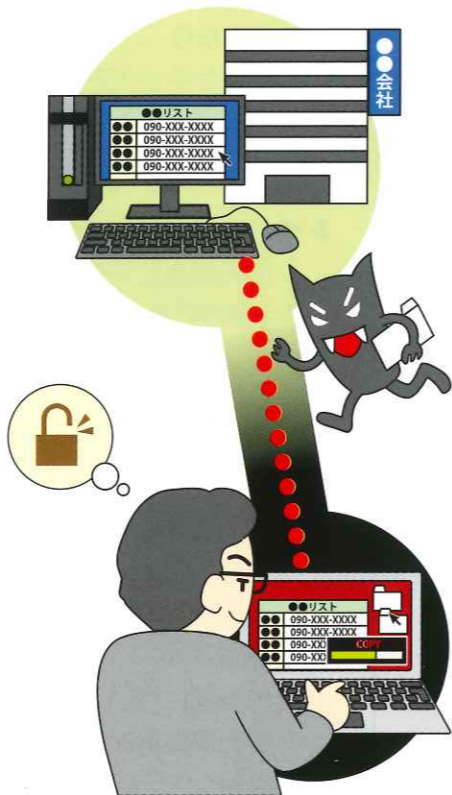
## 情報漏えいの原因





事例 > 不正行為による情報漏えい

- ① 海外用携帯電話のレンタル事業者において、サーバへの不正アクセス<sup>※1</sup>により、顧客のクレジットカード情報約10万件が流出。クレジットカードの不正利用も発生した
- ② 自治体において、嘱託職員が業務で利用しているフリーメール（ウェブメール）が不正アクセスを受け、アドレス帳に登録されていた関係者宛にスパムメール（迷惑メール）が送信された
- ③ 通信関連事業者の採用活動に関する内部情報が電子掲示板に公開された



解説

個人情報やクレジットカード情報等の窃取を目的としたサーバへの不正アクセス、情報の持ち出し等が頻発しています。漏えいしたクレジットカード情報が不正に使用されるといった金銭的被害も発生しています。また、企業や自治体等が持つ特定の情報を狙った標的型攻撃<sup>※2</sup>も繰り返し報告されています。

不正行為による情報漏えいや、外部からの攻撃を受けた際には、組織としての早急な原因究明とシステムの改善、また事故の経緯や対応について、人権に配慮した情報公開が求められます。

金銭的被害の未然防止

プライバシー侵害

※1. 不正アクセス

あるコンピュータへの正規のアクセス権を持たない人が、ソフトウェアの不具合などを悪用してアクセス権を取得し、不正にコンピュータを利用する、あるいは試みることを。

※2. 標的型攻撃

企業や自治体等が持つ特定の情報を狙って行われる攻撃。差出人を偽装したメールにウイルスファイルを添付し送信する標的型メールや、ソーシャルエンジニアリングなどの手法が用いられる。

対策

不正行為による情報漏えいを防ぐための対策

▶ サーバ管理の徹底

- システムやソフトウェアの脆弱性を修正するセキュリティパッチ<sup>※3</sup>が提供されたら、速やかに適用する
- 侵入検知システムを導入する

▶ アカウント管理の徹底

- 退職者のアカウントは速やかに削除するか、パスワードを変更する

▶ 社員教育の実施

- 個人情報保護法や不正アクセス禁止法といった、情報に関する法律について学習する
- 一人一人が関わっているという認識をもつように、グループワークやディスカッションを行う
- 入社・退職時に守秘義務契約を結ぶ

個人情報保護法（個人情報の取扱いに関する法律）

個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護するため、2003年5月に制定された法律。事業者が個人情報を取り扱う上で守るべき義務が規定されており、違反した場合の罰則規定も定められている。

〈消費者庁〉<http://www.caa.go.jp/planning/kojin/>

不正アクセス禁止法（不正アクセス行為の禁止等に関する法律）

他人のID・パスワードを用いて、権限のないコンピュータやシステム等にアクセスを行う行為を禁止するため、1999年8月に制定された法律。また利用者や管理者以外にパスワードを漏らす行為も禁止されている。

〈e-Gov〉<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H11/H11HO128.html>

ウイルス作成罪（不正指令電磁的記録に関する罪）

正当な目的がないのに、他人のコンピュータに不正な指令を与える電磁的記録を作成する行為を禁止したもの。また、作成された不正指令の電磁的記録を供用したり保管する行為も禁止されている。

〈法務省〉<http://www.moj.go.jp/content/000076666.pdf>

※3. セキュリティパッチ

ソフトウェアに脆弱性（保安上の弱点）が発見された時に配布される修正プログラム



## インターネットによる誹謗中傷・名誉毀損

### 事例 ソーシャルメディアを利用した問題行為

- ①来店した有名人のクレジットカード伝票を携帯電話で撮影し、twitterに投稿した
- ②勤務中の看護師が入院患者を無断で撮影し、Facebookに投稿した。さらに、同僚とともに患者を中傷するコメントを投稿した
- ③病気療養中の従業員のことを、上司がtwitterで中傷していた。本人が特定できる内容であり、従業員はショックを受け、復職しにくくなった



プライバシー侵害

権利侵害の抑止

解説

①の事例では、個人の来店情報などはプライバシーに関わる情報であり、従業員には顧客のプライバシーを守る義務があります。また、クレジットカード伝票を公開することは、プライバシー侵害だけでなく、金銭的被害も与えてしまう可能性もあります。

②の事例のような、入院患者に関する情報は非常にセンシティブなものであり、無断で写真を撮影したり、ソーシャルメディアで公開することは、肖像権を侵害するだけでなく、精神的苦痛を与えることもあります。たとえ、友達限定で情報を公開していたとしても、インターネット上では、複製や拡散が可能であって、自分の想像以上に情報が広がる可能性があります。

③の事例では、退職や復職は個人に与えられた権利であるにも関わらず、従業員は後ろめたさや職場での居づらさに抵抗を感じてしまいました。このケースは労働局に相談し、「上司からのパワー・ハラスメント」という労働問題に発展するまでになりました。

### プライバシー権

基本的人権のひとつとされ、従来は、みだりに私生活が覗かれたり、公開されないための権利であったが、近年では、自己情報の管理(コントロール)権に拡張されている。

対策

### ソーシャルメディアを安全に活用するための対策

組織で情報モラルを活用する際には、社会人として、また組織の一員であることを意識した情報発信が求められます。また、匿名であっても、情報が集約されることで個人が特定できる可能性があることを認識する必要があります。以下に、ルールを策定する際の参考を示します。

#### ▶ソーシャルメディアガイドラインの策定事例

- 服務規程に準じた内容にする
- 業務に関わることを投稿する場合、どのようなことを発信してよいか明確にする
- 発売前の商品や従業員の撮影ルールについても明記する
- twitterやFacebookの公式アカウントを運営する場合は、組織としての公式見解ととらえられるので、内部でのチェック体制を整えておく

#### ▶SNSを安全に歩くための10項目

1. 常に公開・引用・記録されることを意識して利用する
2. 複雑なパスワードを利用し、セキュリティを高める設定を利用する
3. 公開範囲を設定し、不必要な露出を避ける
4. 知らない人とむやみに“友達”にならない、知っている人でも真正の確認をする
5. “友達”に迷惑をかけない設定を行う
6. “友達”から削除は慎重に、制限リストなどの利用も考慮する
7. 写真の位置情報やチェックインなど、技術的なリスクを理解し正しく利用する
8. むやみに“友達”のタグ付けや投稿を行わない
9. 対策ソフトを利用し、危険なサイトを利用するリスクを低減する
10. 企業などの組織においてはSNSガイドラインを策定し順守する

(引用: JNSA SNSの安全な歩き方)

### 名誉毀損

公然と他人の品性、名声、徳行など人の人格的な価値についての社会的評価を不法に低下させる行為をいう。具体的事実を示す場合は刑法上の名誉毀損罪となり、そうでなくても民法上の不法行為となる。

### 侮辱罪

刑法上の侮辱罪とは、具体的事実を示さず公然と人の社会的評価を低下させる行為をした場合に成立する罪。抽象的な「バカ」「デブ」などの言葉を用いたり、人を馬鹿にするしぐさや画像がこれにあたる。



## 消費者保護

### 事例 > 不当表示の問題

- ① ネットのショッピングモールで、通常価格で販売しているにもかかわらず、「77%オフ」などと大幅割引しているように見せかけた不当表示が行われていた
- ② 食材やメニューに、実際とは異なる食材名が表記されていた。当初は「誤表示」と説明したが、その後、虚偽表示であることが判明したホテルやレストランもあった



消費者の権利侵害

解説 ②の事例では、消費者庁より「景品表示法違反」として、ホテルやデパート等に措置命令が出ました。

消費者は、サイトに表示された価格やメニュー表の説明を信じて、商品を購入しています。不当表示や虚偽表示は、消費者を欺く行為であり、発覚した際には信頼を失い、場合によっては営業を停止せざるを得ないといった状況に陥る可能性もあります。

誰もが安心して商品を購入できるよう、常に消費者の立場で取引を進めることが重要です。

### 対策 ▶ 消費者の権利を尊重し、ネット上で公正な取引を実現するためのチェックポイント

- 誤解を与えたり、理解しにくい表現になっていないか
- 消費者に必要な情報をわかりやすく開示しているか
- 画面の操作手順がわかりやすいか
- 広告メールは受信者の事前承諾を得ているか
- 苦情・相談窓口を設置しているか
- トラブルが発生した場合に迅速に対応できる体制が整っているか

### 景品表示法(不当景品類及び不当表示防止法)

商品やサービスの品質、内容、価格等を偽って表示を行うことを厳しく規制するとともに、過大な景品類の提供を防ぐために景品類の最高額を制限することにより、消費者の皆さんがより良い商品やサービスを自主的かつ合理的に選べる環境を守るために制定されたものです。

## 著作権侵害

### 事例 > ソフトウェア等の無断複製の問題

- ① A市が管理するパソコン約300台において、文書作成ソフトや表計算ソフトが無断でコピーされ、使用されていた
- ② 市販されているカーナビゲーションソフトやゲームソフトをファイル共有ソフトにアップロードしていた会社員が逮捕された



著作権法違反

解説 ①の事例においては、ソフトメーカーから指摘されたことで発覚しました。無断使用による賠償金は、標準小売価格の1.5倍にあたる、およそ2200万円と報道されています。

職員に著作権に関する知識がなかったことに加えて、組織としてのチェック機能も働いていなかったことが原因と考えられます。

②の事例では、会社員が会社に私物のパソコンを持ち込み、会社のネットワーク回線を通してファイル共有ソフトを使用していました。

ファイル共有ソフトの使用は著作権上の問題だけでなく、ウイルス感染などの危険性もあります。また、ネットワーク回線の私的利用についても社員に厳しく教育する必要があります。

### 対策 ▶ 著作権に関する意識啓発

- 組織として、著作権を守るという意識付けを行う
- 著作権に関する教育を実施する

### ▶ 情報資産の管理

- ソフトウェアや情報機器といった情報資産の管理責任者を明確にする
- 違法なコピーが行われないよう、チェック体制を整える
- ライセンス管理ソフトを導入するなど、ライセンス管理の一元化を検討する

### 著作権法

著作権法は、文化的な創造物である著作物の公正な利用と、著作者の権利を保護し、文化の発展に寄与することを目的に制定されたものです。著作者の権利が保障されなければ、著作者は安心して創作活動ができなくなり、経済的な損失を被ることにもなります。

著作権法は、著作者に無断で著作物を公表、複製、改変、頒布、貸与することなど禁止しています。著作権は市販の著作物だけが対象ではありません。個人がウェブに趣味で掲載した創作物も対象になります。

また、著作権法では、他人の著作物を利用する際のルールを定めており、ルールに則った利用は可能です。たとえば、私的利用での複製、あるいは適切な範囲での引用です。



## 組織の情報モラル構築の基本

組織としての情報モラルを構築するために望まれる基本的な取組みとはどのようなものでしょう。

### 情報モラルに関する組織のポリシーを策定

組織の情報モラル構築のために望ましい取組みのひとつとして、情報モラルに関する組織のポリシー策定をお勧めします。

いまあるプライバシーポリシーや情報セキュリティポリシーに加えて、個別の課題ごとに策定する方法や、企業全体の倫理綱領などに情報モラルに関する内容を盛り込む方法があります。

ポリシーは、「基本方針」、「行動基準」、「運用ルール」の3つの要素で構成するのが望めます。

「基本方針」は、経営者が自社の基本的な考え方や姿勢を示すものです。「行動基準」は、基本方針を実現するための行動や対策の指針です。「運用ルール」は、行動基準を日常業務に落とし込み、実施マニュアルとなるものです。

### 情報の棚卸しとリスクの把握

次に、自社が扱う情報や、それらの処理の流れを、実務に即して棚卸しすることが必要になります。実際には企業の情報の重要度や処理の仕方はそれぞれの企業によって異なります。他社の対策を真似するだけでは、自社で本当に必要なところへの対策がおろそかになり、反面、必要性の薄いところの対策が過剰になるなど、効果的

な対策がとれなくなります。

具体的には、自社の扱っている情報を洗い出し、その情報の流れと処理の仕方を書き出します。そして、それに対して、情報モラルの視点から、どのようなリスクと脅威を抱えているかを検討・評価し、リスク回避策、軽減策などの対策を立てます。

### 社内の情報モラル啓発

組織の情報モラル確立は、基本方針を策定し、運用ルールを整備しても、それだけではうまくいきません。基本方針やルールを守ろうとする意識を社員一人一人が持たなければ、せっかくの情報モラルに関する組織のポリシーは絵に描いた餅になるからです。

日々変化する現場では、技術的対策や運用ル

ールでは想定されていなかった問題に遭遇することも少なくありません。その場合には、組織の一員としての社員の対応力が問われます。

そこで、各自の職務の役割と責任に応じた内容で、社員研修や啓発活動を継続的に行い、一人一人の情報モラルを組織的に維持向上させていくことが求められます。

## 適切な技術の選択と運用

情報漏えいやウイルスなどに対する情報セキュリティ対策には、適切なセキュリティ技術の活用も欠かせません。組織の情報モラルの構築は、心構えだけでなく、技術の活用も必要です。

ただし、セキュリティ技術は、強度、使い勝手、費用に応じて様々なシステムがあります。自社の抱えるリスクと脅威に見合った適切なシステム

を導入するには、担当者任せにせず、経営者が責任を持ってリスク管理の方針を明確にする必要があります。

またセキュリティ技術は、導入するだけでは十分な効果を発揮しません。むしろ導入後の運用の仕方が大事なことを忘れてはなりません。

## 対策の評価・見直しの仕組み

組織の情報モラル構築は、一度計画を立て、対策を決めれば、それで終わりとはなりません。対策の実行とその見直しが必要なのです。

たとえば、計画が不十分で、期待した成果が上がらないこともあります。リスク環境の変化により、対策が現実にそぐわなくなること

もあります。取組みの実態を定期的に点検・評価し、追加・修正する仕組みが欠かせません。

計画、実行、評価、改善（PDCA）のマネジメント・サイクルが組織の情報モラルを確かなものに育てます。

## 問題発生時の体制づくり

どんなに予防策をとっていても、問題が発生することはあります。いったん問題が発生したときに、被害の拡大を防ぎ、人権と安全を尊重し、説明責任を果たす形で解決に取り組むことは、経営者にとって重要な責務です。

問題が発生した時には、経営者が現場任せに

せず、全社的な権限をもって、情報を素早く収集し、企業としての責任をもって、問題解決にあたる組織体制を確立する必要があります。重要な事件や事故については、トップが率先して取組み、問題の解決と事後対応、そして社会への説明責任を果たすことが求められます。





## 効果的な進め方

情報モラル構築の取組みを進める上での課題は何でしょう。  
組織の情報モラル構築をどうしたら効果的に進められるのでしょうか。

### 情報モラル構築の課題

多くの企業において、情報モラルの構築や情報セキュリティ対策が必要であるとの認識は高まってきました。しかし、必要とは分かっている、「どこからはじめればいいのか分からない」、「業績に直結しないので意欲が湧かない」、「取組みを始めても、担当者任せになり、担当者の独り相撲に

なっている」、「大きな手間やコストをかけづらい」、「どこまでやればいいのか分からない」など、様々な悩みを抱えている企業が少なくありません。こうした課題を抱える企業が効果的に組織の情報モラル構築を進めるにはどうしたらよいか、考えてみましょう。

### トップが経営課題として取り組む

「業績に直結しないので、意欲が湧かない」のは、企業のトップが情報モラルを建前としか考えず、本音では目先の業績に目が奪われているときによくみられます。

たしかに情報モラルは、目先の収益に直結するものではありません。しかし、事業活動は顧客など社会の信頼があって初めて成り立つものです。信頼を失えば、企業の存続すら危うくします。

社会の信頼を得るための情報モラル構築は、長い目で見た事業継続と成長のために、より上位に置くべき経営課題なのです。経営課題としての位置づけを明確にできるのはトップだけです。現場は常にトップの姿勢を見ています。組織の情報モラル構築はトップが経営課題として取り組むかどうかにかかっています。

### できるところからはじめる

なにより、「できることから始める」ことが大切です。お金をかけずに始められる方法もたくさんあります。

机の上の整理整頓という、当たり前のことから始めた企業では、整理整頓が情報管理にも仕事のしやすさにも役立つと実感することで、取

組みの効用が現場に認識されたといいます。できるところからはじめて、それぞれの企業の事業や業務スタイルに合わせた段階的なステップアップを図ることが、無理のない進め方と言えます。

### 日常業務に結びつける

不用意なデータ廃棄により情報漏えい事件を引き起こした企業の社員が、「社内教育は何回も受けたがまさか自分のこととは思っていなかった」と述懐しています。

情報モラル構築の取組みが「担当者の独り相撲に終わっている」、「組織全体に浸透しない」ことの原因としては、社員一人一人が情報モラ

ルを自分の仕事にかかわる問題として捉えていないことがあげられます。

一般的な注意事項を知識として教えるだけではなく、それぞれの職場で実際に行っている業務に結びつけて学習し、対策を立てることが必要です。

### 組織としての仕組みづくり

「情報モラル構築の取組みをはじめたけどうまくいかない」という企業では、担当者任せ、個人のモラル任せ、対策の形だけ整えた形式主義に陥っているケースがよくあります。

組織の情報モラル構築にとって、社員一人一人のモラル向上が重要です。責任の明確化も必要です。しかし、個人任せにして、個人の責任ばかりを追求すると、組織としての責任の所在をあいまいにし、再発防止につながりません。

責任の明確化は、責任の押し付けではなく、組織としての問題解決のためのものです。そのためには、問題を隠さない、風通しのよい組織にすることが重要です。

人権や安全にかかわる問題では、個人では判断に迷うこともよくあります。こうした問題に対処するには、社員が気軽に相談や問い合わせのできる仕組みを用意することが必要です。

### 性善説より「性弱説」の姿勢で

個人情報漏えい事件が起きると、「いままで性善説でやってきたが、これからは性善説で厳しく取り締まる」と表明する経営者が少なくありません。

しかし、性善説にもとづいて取り締まりの対象にすると言われた社員は、モチベーションを保てるでしょうか。むしろ「性弱説」に立つてみることを薦めます。

人は完全ではありません。間違いを犯しがち

なものです。ふと心の弱さや、心隙が生じることもあるでしょう。良心に従おうとしても、組織のこれまでのやり方に流されてしまうこともあります。

社員を被害者や加害者にしてしまわないために、組織として支える姿勢が、職場がギスギスすることを防ぎ、現場の協力を得ることにつながります。



■個人情報保護

- 個人情報保護に関する法律  
www.caa.go.jp/planning/kojin/
- 経済産業省「個人情報保護(ガイドライン、取組実践事例紹介)」  
www.meti.go.jp/policy/it\_policy/privacy/
- 厚生労働分野における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン等  
www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/seisaku/kojin/
- プライバシーマーク制度  
privacymark.jp
- 個人情報保護マネジメントのJIS規格  
www.jisc.go.jp/mss/index.html

■表現の自由・プライバシー権・名誉権

- プロバイダ責任制限法関連情報ウェブサイト  
www.isplaw.jp/
- 法務省人権擁護局インターネット人権相談窓口  
www.moj.go.jp/JINKEN/jinken113.html
- インターネットホットライン連絡協議会  
www.iajapan.org/hotline/

■情報セキュリティ

- 経済産業省の情報セキュリティに関する法律・ガイドライン等  
www.meti.go.jp/policy/netsecurity/law\_guidelines.htm
- 情報処理推進機構(IPA)セキュリティセンター  
www.ipa.go.jp/security/
- IPAの中小企業向け情報セキュリティ対策  
www.ipa.go.jp/security/manager/known/sme-guide/
- ISMS適合性評価制度  
www.isms.jp/dec.jp/isms.html
- ネットあんしんセンター(ハイパーネットワーク社会研究所)  
www.hyper.or.jp/an shin/

■電子商取引と消費者保護

- 電子商取引等に関する準則  
www.meti.go.jp/policy/it\_policy/ec/
- 消費者基本法  
www.consumer.go.jp/kankeihourei/kihon/
- 特定商取引法  
www.no-trouble.jp/#1200000

- 電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律(電子消費者契約法)  
law.e-gov.go.jp/htmldata/H13/H13HO095.html
- 割賦販売法  
law.e-gov.go.jp/htmldata/S36/S36HO159.html
- 日本通信販売協会通信販売業における電子商取引ガイドライン  
www.jadma.org/guideline/02.html
- 国民生活センター「消費・生活に関するトラブルや対策方法の紹介-インターネット通販」  
www.kokusen.go.jp/soudan\_topics/data/internet2.html
- ECネットワーク(ADRのあっせんなどの相談窓口)  
ecnetwork.jp

■情報アクセシビリティ

- 障害者の権利に関する条約  
www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/page22\_000599.html
- 高齢者・障害者等配慮設計指針のJIS規格  
www.jsa.or.jp/stdz/instac/committee-acc/web-tech-repo/technical-report.html
- 障害者雇用対策  
www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/shougaisa.html

■著作権など知的財産権

- 著作権  
www.bunka.go.jp/chosakuken/index\_2.html
- 工業所有権  
www.jpo.go.jp/cgi/link.cgi?url=/shiryou/hourei/kakokai/cikujyoukaisetu.htm
- 不正競争防止法  
www.meti.go.jp/policy/economy/chizai/chiteki/

■労働者の人権と情報

- 労働者の個人情報保護に関する行動指針  
www2.mhlw.go.jp/kisya/daijin/20001220\_01\_d/20001220\_01\_d\_shishin.html
- 公正採用に関する告示  
www2.mhlw.go.jp/topics/topics/saiyo/dl/saiyo1a.pdf
- VDT作業における労働衛生管理のためのガイドライン  
www.jil.go.jp/jil/kisya/kijun/20020405\_02\_ki/20020405\_02\_ki.html

下記のURLの「制作物紹介」から、情報モラルの学習教材をダウンロードできます。  
また、配布をご希望の場合は、お問い合わせください。

www.j-moral.org

1 企業に求められる情報モラル  
~人権に配慮した情報の取り扱い~

■パンフレット/30ページ(A4サイズ)



内容

企業が情報を扱う際に心がけるべき、人権を中心とした情報モラルの説明と、組織の情報モラル構築方法の全体像を示しています。  
また、「個人情報保護」や「情報セキュリティ」「消費者保護」などの個別の課題ごとに現状と実際の取組方法も紹介しています。

【2010年2月発行・2012年6月改訂】

2 企業に求められる情報モラル実践ガイド  
人権に配慮した個人情報の取り扱い方

■パンフレット/10ページ(A4サイズ)



内容

人権に配慮した個人情報の取扱い方のポイントを日頃の業務・実際の場面に沿って解説しています。

【2007年3月発行・2011年4月改訂】

3 情報モラル実践事例集2  
企業に求められる人権に配慮した情報の取り扱い

■事例集/30ページ(A5サイズ)



内容

個人情報保護や情報セキュリティなど組織の情報モラル確立の取組に成果を上げている先進企業の実践事例を紹介しています。  
●個人情報保護知識計画  
●ディーエムエス  
●情報セキュリティ凸版印刷  
●ソーシャルメディア活用法 KDDI  
●アースボイスプロジェクト  
●情報アクセシビリティ JR東日本  
●消費者保護 らでいっしゅぽーや ぶくや  
●女性の雇用拡大 SIM24  
●障がいのある方への就労支援 フェローシステム

【2014年2月発行】

4 情報モラル実践事例集  
企業に求められる人権に配慮した情報の取り扱い

■事例集/30ページ(A5サイズ)



内容

個人情報保護や情報セキュリティなど組織の情報モラル確立の取組に成果を上げている先進企業の実践事例を紹介しています。  
●個人情報保護 ティーアンド・ケイパッケージ ラインズ  
●ディーエムエス  
●情報セキュリティ凸版印刷  
●メトロコンピュータサービス  
●富士通エフサス  
●富士ゼロックス  
●消費者保護 サカエヤ  
●情報アクセシビリティ 富士通デザイン 三越

【2011年2月発行】

5 実践・情報モラルあなたの会社は大丈夫?  
~人権に配慮した個人情報の取り扱い~

■ビデオ/302MB(約39分間)



内容

個人情報保護に取り組む中小企業を舞台に、周囲の社員から浮きがちな担当者、業務の現実との葛藤に苦しむ管理者、危機に直面して決断を迫られた経営者の奮闘をドラマで描いたものです。

【2008年9月発行】

ウェブサイトより視聴いただけます  
www.hyper.or.jp/moralvideo/video2/

6 情報モラルが会社を救う  
~IT時代における社会的責任~

■ビデオ/385MB(約37分)



内容

ある中小企業が、社内のIT化を進めていく中で、個人情報漏えいやコンピュータウイルス、電子商取引などに関するトラブルに遭遇し、それらの問題を未然に防ぐための考え方や行動=企業の情報モラルを学んでいく姿をドラマで描いたものです。

【2006年2月発行】

ウェブサイトより視聴いただけます  
www.hyper.or.jp/moralvideo/video1/



### 経済産業省中小企業庁委託事業

ウェブサイト：[www.chusho.meti.go.jp/soudan/jinken\\_pamf/index.htm](http://www.chusho.meti.go.jp/soudan/jinken_pamf/index.htm)

発行 公益財団法人ハイパーネットワーク社会研究所

〒870-0037 大分県大分市東春日町51-6 大分第2ソフィアプラザビル4階

TEL097-537-8180 FAX 097-537-8820

メール：[moral@hyper.or.jp](mailto:moral@hyper.or.jp)

ウェブサイト：[www.hyper.or.jp](http://www.hyper.or.jp)

〈2014年3月発行〉〈2014年7月改訂〉



この冊子は色覚の個人差を問わず、  
できるだけ多くの人に見やすいよう  
カラーユニバーサルデザインに配慮して  
つくられています。