

飲食店における情報セキュリティの脆弱性と人為的ミス：リスクと対策

田中秀明†

情報経営イノベーション専門職大学‡

1 はじめに

飲食業界は他業種と比べ比較的、IT化が遅れている。その一方で、業務の効率化を図るために、POSレジ、フリーWi-Fiの設置、メニュー注文用タブレットなど、インターネットを通じたシステムの導入が進んでいる。しかし、従業員の情報システムのリテラシーが低いことがリスクとなり、機密性の高いデータや顧客情報が漏洩する可能性が増大している。

近年のデータ漏洩やサイバー攻撃の増加は、情報セキュリティの意識の低い従業員によって引き起こされることが多い。従って、従業員のセキュリティリテラシーの向上は、企業のデータ保護と顧客信頼の構築において不可欠な要素となる。

本論文は、飲食業界における情報セキュリティリテラシーの向上のための有効な戦略やアプローチを提供することを目的とする。

2 飲食店で起こりやすい人為的ミス

飲食店における情報セキュリティにおける人為的ミスは、人間が行う誤った行動や判断によってセキュリティ上の問題や脆弱性が生じることがを指す。

2.1 POSシステムのセキュリティ不備

レジや支払い処理に用いられるPOSシステムは、適切なセキュリティ対策を欠いている場合がある。従業員が安易なパスワードを使用したり、POSシステムへのアクセス権を不正に利用したりすることで、支払い情報や顧客データが漏洩する可能性がある。

2.2 顧客情報の取り扱い不備

飲食店は顧客の個人情報を取り扱うことがある。従業員が顧客情報を不適切に処理したり、POSシステムや予約システムへの不正アクセスが行われたりすることで、個人情報が漏洩する可能性がある。

2.3 フィッシング攻撃やマルウェア

従業員が偽のメールやリンクを開いたり、悪意のあるウェブサイトにアクセスしたりすることで、悪意のあるソフトウェアやウイルスが飲食店のシステムに侵入する可能性がある。

2.4 従業員によるSNS発信による情報漏洩・炎上

飲食店で従業員がSNS上で情報を発信することが、情報漏洩や炎上のリスクを引き起こす可能性がある。工作中や店舗内で撮影した写真や動画をSNSに投稿することで、店舗内部の機密情報や個人情報が漏れる可能性がある。

また不適切な行為やコメントによる顧客離れや店舗の評判やイメージが損なわれる可能性がある。

3 飲食店の人為的ミスによるインシデントの例

3.1 従業員によるSNS不適切投稿の例

2019年に大戸屋では従業員による不適切動画の投稿により、全店休業と店内清掃を行う事態に至った。1日あたりの全店での売上は約1億円。大戸屋ホールディングスはこの影響で2019年3月期の業績予想を下方修正し、純利益は昨年11月の予想を4千万円下回る1億9千万円に引き下げた。

3.2 誤送信による情報漏洩の例

洋菓子のヒロタは、メールマガジンにおいて誤送信が発生し、登録者のメールアドレスが流

Information Security Vulnerabilities and Human Mistakes in Restaurants: Risks and Countermeasures

† Hideaki Tanaka

‡ Information Management Innovation Professional University

出した。メールマガジンの配信で、送信先を誤って宛先に設定するミスがあった。メールマガジン登録者の 2350 人分のメールアドレスが受信者間に流出した。

4 飲食店における人為的ミスを防ぐ方法

情報セキュリティにおける人為的ミスを減らす為にも従業員に対する教育は重用である。情報セキュリティは技術だけでなく、人々の行動や意識も重要な要素になる。従業員がセキュリティリスクを理解し、適切な対策を取ることができるようにするために、定期的な教育・トレーニングが必要である。

飲食店での通常営業時の業務内で教育を行うことは難しい。新規従業員の入社時や定期的な定例会議、オンラインでの教育を行う必要がある。

4.1 従業員トレーニングと教育プログラムの実施

定期的な情報セキュリティトレーニングを実施し、従業員に情報セキュリティの基本を理解させることが重要である。

フィッシング攻撃の識別方法、強力なパスワードの作成、機密情報の取り扱い方法の飲食店が疎かになるところを中心に行う必要がある。

従業員の IT リテラシーを向上するために IT 国家資格である IT パスポートの取得を努力義務とする。IT パスポートには情報セキュリティや情報モラルに関する基礎知識が身につくだけでなく、企業コンプライアンスや法律の知識も身に付くことで法令違反や情報漏洩などのリスクが理解できるようになり、企業コンプライアンス向上、法例遵守に貢献できる。

4.2 SNS 利用に関する従業員教育

従業員の SNS マニュアルを作成する際、注意事項や情報の取り扱いについて明記する。

企業の秘密情報や顧客情報などの機密情報を漏洩させないように従業員に対して強調することが重要である。

実際に従業員による SNS の不適切投稿や機密情報漏洩によって被った被害額や被害損失の例を提示することにより従業員自身に危機意識をもって SNS を利用するように教育を行う。

一般社団法人 SNS エキスパート協会では SNS リスクマネージメント検定を行っている。録画動画を視聴するオンライン講座もあり、従業員の

ネットリテラシー向上の助けになるだろう。

5 おわりに

情報セキュリティの重要性が極めて高い飲食業界において、顧客情報の保護やデジタル支払いのセキュリティ確保は、飲食店の信頼性を築き、法的コンプライアンスを遵守する上での基盤である。これらの措置を講じることにより、飲食店は安定性を確保し、持続可能な成長を実現することができる。

今後、飲食店の IT 化が一層進展することが予想され、これに伴い情報セキュリティに対する脅威も増大することが考えられる。特に、人の出入りが頻繁な飲食店では、人為的ミスによる情報漏洩のリスクが顕著に存在する。このような状況を踏まえると、従業員の教育や意識改革、情報漏洩を未然に防ぐうえで極めて重要である。セキュリティ意識を高め、潜在的な脅威を見抜く能力を向上させるために、定期的なトレーニングやシミュレーションを実施するべきである。人為的ミスを含む情報漏洩リスクを最小限に抑えるために、社内文化の変革も必要である。従業員間での情報共有や適切なコミュニケーションを促進し、セキュリティ意識を組織全体に浸透させる取り組みが必要である。

このような綿密な対策を講じることで、飲食店は情報セキュリティの脆弱性を低減し、飲食業界全体の信頼を築きながら、安定性を確保し持続可能な成長を遂げることができる。

参考文献

[1] IPA 情報セキュリティ 10 大脅威 2023

https://www.ipa.go.jp/security/10threats/ps6vr70000009r4w-att/setsumei_2023_kojin.pdf

[2] ITmedia

https://www.itmedia.co.jp/business/articles/1903/11/news051_4.html

[3] Security NEXT

<https://www.security-next.com/124565>

[4] IT パスポート試験-独立行政法人情報処理推進機構

<https://www3.jitec.ipa.go.jp/JitesCbt/html/about/merit.html>

[5] 一般社団法人 SNS エキスパート協会

<https://www.snsexpert.jp/sns-expert/>