

[招待講演]

企業に求められる情報モラル Information morality requested from enterprise

渡辺律子

Ritsuko Watanabe

(財) ハイパーネットワーク社会研究所
Institute for HyperNetwork Society

1. まえがき

近年、ITは日常生活で欠かせない社会基盤の一つとなっている一方、情報の不適切な取り扱いによって生じる問題も増え続けている。企業においても顧客情報の漏洩、誹謗中傷や名誉毀損などの深刻な被害につながる事例が急増している。こうした問題に対し、ITを活用する企業は、常に適切な対応・対策が社会的責任として求められており、対策が不十分な場合は、多大な損害をこうむるだけでなく、最悪の場合は企業の信頼を失い存在自体が危うくなることもありうる。

本研究は、情報社会において企業がITを活用する際に、必要な考え方や行動を「情報モラル」とし、その効果的な普及啓発について検証するものである。

2. 情報モラルとは

情報モラルとは、以下の3つの柱からなると本研究所では考える。

○人権への配慮

インターネットの利用にあたっては、人権に配慮した個人情報の管理やコミュニケーションが求められる。具体的には、プライバシーの侵害、誹謗中傷による名誉毀損、などの問題を引き起こさないよう人権に配慮する必要がある。

○安全への配慮

ネットワークの安全に対する配慮が社会的な要請として求められる。具体的には、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、などの問題を防ぐよう安全に配慮する必要がある。

○社会的公正への配慮

インターネットでの情報・サービス提供にあたっては、社会的公正へ配慮することが望まれる。具体的には、電子商取引での消費者保護、著作権など知的所有権の尊重、高齢者や障害者などが使いやすい仕組み、などに配慮する必要がある。

また、普及啓発内容の基本方針は以下のとおりである。

・企業が情報社会で信頼を得る活動を行うために、組織として求められる「情報の適切な取り扱い（情報モラル）」を伝える。

・「今ある問題は何か」、「解決のために何をすべきか」、「どうやって徹底するか」という内容を伝える。具体的には、次のような要素を内容に盛り込む。

○伝えるべき情報モラルとは

○情報社会で起きている問題

○問題がおきる要因とその問題の影響

○情報社会・ITの特徴と社会への影響力

○問題を解決するための対応・対策

・組織としての対策、マネジメントシステム

・技術的な対策、情報社会に関係した法や規制

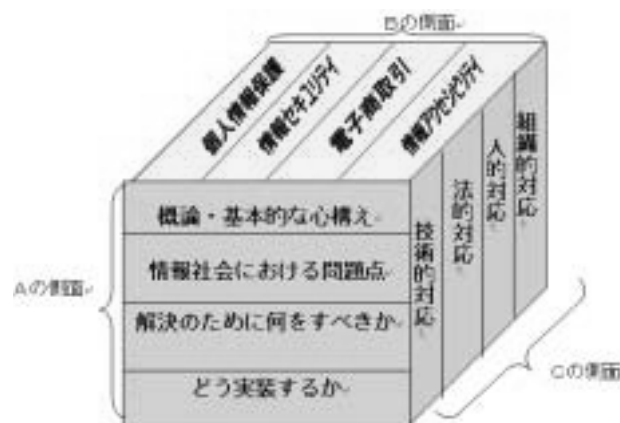


図1 情報モラル普及啓発内容を検討する切り口

3. 企業の情報モラル普及啓発活動

企業へ向けた情報モラル普及啓発活動を平成15年から中小企業庁の委託事業として実施している。普及啓発の方法として、セミナー開催、パンフレットやビデオの制作などを行っている。セミナーは全国20箇所の都道府県で開催した。またパンフレットやビデオなどの制作物は、全国各地の企業・団体において、社内研修や個人の学習教材として活用されており、広く人権啓発の普及を遂げる役割を大きく果たしていると考えられる。ビデオ映像は、セミナーに足を運ばない、パンフレットも読まない人達に、気軽に手にとってもらえるよう、コメディタッチで初心者向けに制作した。企画から撮影まで大分で行い、「地域」発の全国向けコンテンツとなった。現在、CDでの無料配布やWeb上での配信などで、全国の商工関係団体に活用されている。

<情報モラルセミナー他、啓発物>

<http://www.hyper.or.jp/staticpages/index.php/moral#contents>

4. 今後の課題

日々進展する情報社会において企業に求められる情報モラルをさらに探究しながら、現場のニーズにも応えうる普及啓発活動を継続していきたい。

企業に求められる情報モラル —個人情報保護と人権への配慮—

(財)ハイパーネットワーク社会研究所
渡辺律子
watanabe@hyper.or.jp

財団法人ハイパーネットワーク社会研究所

- 本拠地: 大分
- 設立: 1993年3月29日
- 所管: 総務省および経済産業省
- 設立者:
大分県、株式会社NTTデータ、
日本電信電話株式会社、
日本電気株式会社、富士通株式会社



■ よりよい情報社会構築のための調査研究活動 情報基盤整備と利活用の推進

- ・情報技術分野、情報社会分野の調査研究、実証実験
- ・会議(別府湾会議、ワークショップ)、研究会の開催など。

情報社会の問題点

- ・個人情報の漏洩
- ・プライバシーの侵害
- ・誹謗中傷による名誉毀損
- ・IDパスワードの管理
- ・不正アクセス
- ・コンピュータウイルス
スパイウェア
- ・フィッシング詐欺
- ・情報の価値、真偽性
- ・著作権、肖像権の侵害
- ・有害情報
- ・出会い系サイトに係わる問題
- ・ネット中毒
- ・チェーンメール、スパムメール
- ・デジタルデバイド
- ・情報のアクセシビリティ
- ・電子商取引での消費者保護
など

情報モラル、セキュリティ関連の取組み

- (1) 学校における情報モラル教育
- (2) 企業に求められる情報モラル研究
- (3) UPプログラムの推進と障害者の就労支援
- (4) インターネット安全教室に関する取り組み
- (5) 情報セキュリティに関する研究
技術動向、制度・政策について海外調査など
- (6) インターネットガバナンスに関する調査研究

情報モラル普及啓発活動 企業における情報モラル

■ 中小企業庁委託「情報モラル普及啓発事業」

- 背景: 顧客情報の漏えい、ウイルス感染、名誉毀損
などの人権侵害等、企業の信用失墜や存亡にも繋
がりうる問題が頻発
- 目的: 企業がインターネットを活用して活動する際に
必要な情報モラルを普及啓発する
- 対象: 企業の経営者・実務担当者

情報モラル啓発事業(中小企業庁委託事業) —セミナーの開催—

- これまでに全国20箇所で開催。
(福岡、仙台、東京、沖縄、島根、岩手、大阪、福島、愛媛、愛知、
京都、秋田、広島、香川、大分、兵庫、三重、北海道、山形、宮崎)



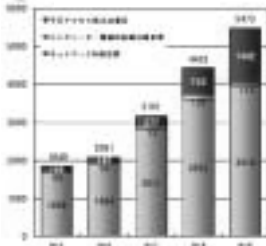
京都セミナー(H19. 7)

大分セミナー(H20. 2)

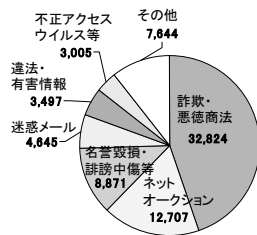
情報社会の問題点

ーサイバー犯罪の検挙件数などについてー

検挙件数の推移



相談件数
(2007年総件数:73,193件)



出典:警察庁 H19年度サイバー犯罪の検挙状況

情報モラルにかかわる問題

- 個人情報保護
- 情報セキュリティ
- 電子商取引
- プライバシー侵害、誹謗中傷、名誉毀損
- 著作権保護
- 情報アクセシビリティ

ICT利活用における企業の危機管理

問題・事件の原因

ー個人情報漏洩事件ー

- 車内などにPCの置き忘れ、車上あらし
- 持ち出した記憶媒体 (CDやフロッピー、USBメモリ) の紛失
- メール の 誤送信
- Winny の 利用によりネット上への情報漏洩
- スパイウェアなどウイルス感染による情報漏洩など。

意外に人のうっかりミス・対策ミスによるものが多い

↓
個人のミスを防ぐ組織の対策が必要

こうした問題が起きると、

- 企業の管理体制の不備が事件を招く
→個人のミスが原因でも、組織の管理体制を問われる

企業の信頼失墜、社会的責任も問われ、
会社存続の危機に陥る可能性もある

こうした問題が起きると、

- 個人情報の不適切な取り扱いで事件が起きれば、企業は被害者でなく、加害者になってしまう。

人権に係る重大な問題を
引き起こす可能性がある

個人情報漏洩と人権侵害

個人情報 が 漏洩すると、次のような権利侵害や危険が発生する恐れがあります。

- 知られたくない人に個人情報が渡ってしまう。
- 知らないところで自分の情報が使われているかもしれないという不安が生じる。
- 他人に知られたくない個人および私生活に関わる情報が第三者に公開されてしまう。
- 架空請求や振り込め詐欺などの犯罪に使われる。
- 悪質業者による不快・違法なダイレクトメール送付や電話、メールなどによる執拗な勧誘に繋がる。
- 顧客の安全・安心な生活が奪われる深刻な被害も起きる

事例:

- 講演会参加者名簿を無断で第三者へ提供し、プライバシー侵害として訴えられた。
- ある信販会社で、個人情報が漏洩。この流出情報を利用したと見られる架空請求・振り込み詐欺などの事件が400件近く発生した。
- ある公的機関で、メールアドレスを誤送信したことにより、迷惑メールが届くようになった。

より深刻な事例

- 病歴や犯罪歴などのデリケートな情報やクレジットカード番号などの重要な情報の漏洩
→より深刻な人権侵害、経済的被害
- DVやストーカーに苦しむ人は居場所がわかるだけでも安全な生活が奪われる

取り組みを進めるときによく出会う問題点

例1:費用対効果の問題

<主に経営者がぶつかる課題例>

- セキュリティに過大投資をすることはできない。
- ある程度の費用をかけてはじめてみたが、目に見える効果がないため、次第に取り組みに対する優先度が低くなる。
- 情報セキュリティに関することは専門の担当者に任せて、経営者は業績向上に専念したい。
- どこまで投資すべきかの経営判断が難しい。

取り組みを進めるときによく出会う問題点

例2:個人情報を漏洩してしまった場合

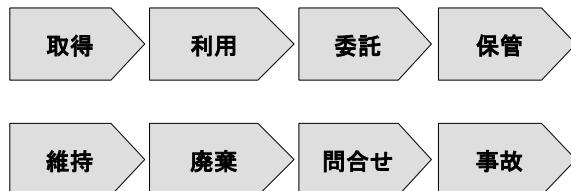
<主に経営者がぶつかる課題>

- 会社こそが被害者であると考えがち
- 技術のことや現場の事情はよくわからないので、担当者や現場に後の処理を任せたい。

<担当者・社員の課題>

- 会社に迷惑をかけないよう、個人や現場部門の努力で対応。解決しようとしてしまう。
- 責任を問われるのでなんとか隠して処理しようとする。
- 実際に個人情報を漏洩してしまい、どのように対応してよいかわからない。

個人情報を取り扱う 日ごろの業務の中で考える



問題解決に必要な考え方

- なぜ、個人情報を保護する必要があるのか、問題の本質を考える。
 - 人権に係る重大な問題を引き起こす可能性がある。
- 個人情報の不適切な取り扱いで事件が起きれば、組織は被害者でなく、加害者になってしまう。
- 人間は弱いもの(性弱説)。個人のミスを救うための組織の管理体制が必要。

情報の取り扱い際に求められる
考え方や態度＝情報モラル

情報社会における企業の危機管理対策

情報モラル確立のために 組織として取り組むこと

1. 情報モラルに関する基本綱領を策定する
2. 運用基準と組織的なチェック機能を設ける
3. 必要なときに相談できる組織体制をつくる
4. 適切なセキュリティ技術を活用する
5. 社員のモラル意識を高める
6. 委託事業者にも明確に確認をする
7. 問題が起きたときの対策を考える
(リスクマネジメント)

企業に求められる情報モラル —情報社会で信頼を得るために—

- 「人権への配慮」
 - プライバシーの侵害
 - 誹謗中傷による名誉毀損
- 「安全への配慮」
 - コンピュータウイルス
 - 不正アクセス、情報の改ざん
- 「社会的公正への配慮」
 - 電子商取引での消費者保護
 - 高齢者や障害者などが
使いやすい仕組み
= アクセシビリティ



人権に配慮した情報アクセシビリティ

- 人権を守るだけでなく、尊重し、可能性を広げるための配慮
- 情報アクセシビリティ=情報へのアクセスの容易さ
- 誰もが公平に、必要な情報へ、迷うことなくアクセスできる環境をつくる必要がある。

企業に求められる情報モラル —情報社会で信頼を得るために—

「人権への配慮」「安全への配慮」
「社会的公正への配慮」

情報モラルの確立



企業の危機管理対策

ご清聴いただき、ありがとうございました

(財)ハイパーネットワーク社会研究所
渡辺律子
watanabe@hyper.or.jp