（２）従業者等への教育方法

本節では、個人情報保護の必要性や重要性、社内における規程等について、広く従業者に周知し、意識を高めながら、しっかりと遵守させるために取り組まれている事例について取り上げている。

個人情報保護に対する意識や知識向上のための取組としては、研修の実施などが広く行われているところであるが、ここで取り上げた事例の中では、研修を一歩進めて定期的に個人情報保護に関する知識についての試験を実施し、一定以上の成績を修めなければ社内システムにアクセスできず事実上業務が遂行できなくしている厳しい事例（⑩）も紹介している。また、単にペーパーテストのみに留まらず、実際にパスワードがかけられるかどうかの実技試験を導入している事例（㉞）、実際に発生した（し得る）具体的名内容を試験問題としている事例（㊲）も紹介している。

その他、個人情報保護に関する民間資格を全職員に取得推奨するような事例（⑨）や、社内で自前の業務内容に沿った独自の個人情報保護資格を策定して認定しているような事例（⑱）を紹介している。

また、規程の内容理解や遵守を担保するために、テスト結果を人事考課にまで反映している事例（③）、グループリーダーが面接を行っている事例（㉑）も紹介している。

さらに、一般的に、わかりやすい形で個人情報保護の重要性と対応方策を喚起させるために、事業所内で独自に「個人情報保護週間」を設定して一斉点検やイベントを行ったり、個人情報保護の原則を定めてキャッチフレーズ化するようなユニークな事例（⑯、⑰）や、スローガンを社員から募集して頻繁にポスターを入れ替えて常に注意喚起を行い続ける事例（㊳）について紹介している。

その他、誤った行動を責めるだけでなく、ポジティブな行動も評価し、合わせて意識喚起を行うような事例（⑪）や、管理職が先に研修を受講し、その際のテスト結果を後日研修受講した非管理職が参照することができるようにして、管理職の意識を知ることができるような研修方法を採用している特徴的な事例（㉟）も紹介している。

本節で紹介している取組事例

4-⑵-①：年に 6 回テストを開催し、不合格者には補講・再試を実施している
4-⑵-②：毎月全部署で勉強会を実施
4-⑵-③：テスト結果、監査結果などを人事評価制度、昇格・昇級に反映し実効性を確保
4-⑵-④：半年に一度の e ラーニング
4-⑵-⑤：社内報における解説
4-⑵-⑥：毎月コンプライアンスについて勉強会を実施。3 ヶ月に 1 度習熟度をチェック
4-⑵-⑦：従業者全員の「個人情報取扱主任者」の資格取得を目指す

4-⑵-⑧：ビデオとペーパーテストによる教育
4-⑵-⑨：資格取得の推奨
4-⑵-⑩：「CP 免許」を発行することで、個人情報保護を含めたセキュリティ全般に関するモラルアップをはかっている
4-⑵-⑪：モラル向上ポイント制度」により、小さな取組の積み上げを推進
4-⑵-⑫：毎月 17 日に総点検を実施、各職場の実態を洗い出し報告
4-⑵-⑬：セキュリティ遵守事項を定め、定期的にチェック
4-⑵-⑭：セキュリティ規則を守っていない従業者を対象に個別事情等をヒアリング
4-⑵-⑮：年 1 回全社で e ラーニングを実施
4-⑵-⑯：個人情報保護週間の設定
4-⑵-⑰：個人情報保護 3 原則の設定
4-⑵-⑱：社内資格認定試験の実施
4-⑵-⑲：事件・事故を具体例で示す
4-⑵-⑳：部単位でのセキュリティ・ミーティングの実施
4-⑵-㉑：毎月 1 回プロジェクト・リーダーが面接を通じて個人情報保護の認識をチェック
4-⑵-㉒：従業者が持ち回りでセキュリティ監視委員となることで意識向上を図る
4-⑵-㉓：社外業務者には契約更新時に研修を実施
4-⑵-㉔：研修では具体的に発生し得るケースを設定して問題点や対応方法を回答させる
4-⑵-㉕：管理を極めて厳格に行っていることを明確にアナウンスすることで緊張感を醸成
4-⑵-㉖：協力会社や外部スタッフに注力した研修を実施
4-⑵-㉗：日常業務におけるヒューマンエラー防止のための小冊子発行
4-⑵-㉘：担当委員を中心に勉強会を開催
4-⑵-㉙：会社の負担でマニュアルや教材を配布、メールマガジンを配信
4-⑵-㉚：検定試験の受験を奨励し、合格者には褒賞を与える
4-⑵-㉛：地域や担当による教育・研修内容のぶれをできる限り小さくする
4-⑵-㉜：実践に近い事例や投げかけ形式の質問を用いた教育を実施
4-⑵-㉝：テスト問題作成は各部署の実務に合わせて現場対象者が作成
4-⑵-㉞：CBT に加え、パスワードが実際にかけられるか、などの実技試験も実施
4-⑵-㉟：管理職と非管理職の実習期間を一週間ずらして実施
4-⑵-㊱：情報管理ハンドブックの配布や、イントラネットでの啓発を行っている
4-⑵-㊲：階層別・役割別に教育を実施。全従業員が基礎知識と実践知識を身に付けるよう教育
4-⑵-㊳：啓発のためのポスターの定期的変更、従業員からの募集したスローガンを掲載するなどして、継続的に従業員の意識喚起を実施
4-⑵-㊴：営業・企画担当者、工場従業者、海外従業者等の対象別にハンドブック等を作成・配布

4-(2)-⑩：全社員（ネットワーク環境下にない社員を含）を対象に e ラーニングによる試験を実施して教育効果を検証

4-⑵-①【年に 6 回テストを開催し、不合格者には補講・再試を実施している】

（小売業（通販等）：約 520 人）

・H 社ではコンプライアンステストを年に 6 回行っている。採点評価は A～D に判定され、成績結果を全従業者に公表する。D 評価の不合格者（70 点未満）には、補講・再試験が義務付けられており、全体的な意識と知識の向上を図っている。

・テストで 100 点を年に 3 回以上取った従業者はゴールドスター、B 判定を 4 回以上取った従業者はシルバースターの星印シールを社員証に貼る「マイスター認定制度」がある。

・テスト問題は新入社員、一般社員、所属長などの階層別に作成し、テスト問題の半分は前回の復習にしている。繰り返すことにより学習効果が上がっている。

・テストの前には「コンプライアンスニュース」を掲示し、テストの出題傾向を示し従業者の予習を促す仕組みを導入している。

・来年度は、部署ごとのテストを行うことも考えている。提示のテーマについて議論させ、運用管理についての検証などプレゼンテーション形式にする。

・職場環境の安心・安全を確保するために、不正行為や誤解を招く行為を取れない環境作りが会社としての責任と捉えている。

・入社時より定期的に個人情報保護についての教育研修を行っている。また、取引先の駐在員や、派遣・契約社員及びパート従業者にも同様に教育を行っている。

4-⑵-②【テスト結果、監査結果などを人事評価制度、昇格・昇級に反映し実効性を確保】

（小売業(通販等)：約 520 人）

・H 社では社員及び従業員(業務委託先コミュニケーターを含む)に対して「知識確認テスト」及び「内部監査」「抜き打ち査察」の年間評価結果を昇格・昇給に反映。

・これにより、気づく力・考える力を育成し、「やらされている」から「やるべきこと」へと個人情報対策を必要不可欠なものと認識し、主体的に実践ができるようになり、総じてレベルの向上を図ることを目的に、公正、公平な評価を行っている。

4-⑵-③【毎月全部署で勉強会を実施】（信用業：約 3,700 人）

・I 社では毎月、全部署において、コンプライアンス定着のための勉強会を開催・実施しているが、個人情報保護に係わる項目を勉強会テーマとして定期的に取り入れ、個人情報保護責任者である組織長が中心となって個人情報保護について周知している。

・テーマ及び資料は個人情報保護担当部が作成して各部署に配布している。勉強会においては、資料を参加者が交代で読み上げたり、ロールプレイングを実施したりして内容の理解を深めるよう促している。

・勉強会に要する時間は 30 分～1 時間程度である。

4-⑵-④【半年に一度の e ラーニング】（信用業：約 3,700 人）

・I 社では個人情報保護の定期点検として、全従業者に対し半年に一度、e ラーニングを用いたテストを実施している。テストは 15 問で、10 分程度で回答できる。また、テスト結果は前述の勉強会のテーマ検討に活用されている。

・テスト問題は、個人情報部が作成している。

4-⑵-⑤【社内報における解説】（信用業：約 3,700 人）

・I 社では社内報に紙面を確保し、個人情報保護に関する各拠点の取組みや好事例を紹介している。キャラクターを用いて、簡単にできるセキュリティチェックも実施させている。

図表　社内報のサンプル

4-⑵-⑥【毎月コンプライアンスについて勉強会を実施。3 ヶ月に 1 度習熟度をチェック】（信用業：約 700 人）

・J 社では毎月コンプライアンスについての勉強会を設けて、同会の中で個人情報保護の教育を行っている。勉強会では自社内で作成したテキストを利用している。テキストは基礎編、実務編にわけ、様々な資料を参考にしながら作成した。

・勉強会では部署ごとにカリキュラムに従いテキストの読み合わせをしている。新人やパートの新規採用があったときには必ず基礎編を教育している。勉強会実施に関しては研修記録をとっている。
・講師は各部署のコンプライアンス担当者が行っている。コンプライアンス担当者の教育については、半年に1度本社で半日ほどの集合研修を実施している。
・勉強会の習熟度を確認するため、3ヶ月に1度イントラネットを使ってコンプライアンスに関するテストを実施している。設問には個人情報保護のみではなく法律やマナーも入っている。
・設問は全25問で、15分程度で回答できるものである。内容はテキストに基づいており、勉強会をきちんと実施しなければ難しい設問もある。対象者は全問正解するまで何度でも解答しなければならない。結果については、対象人数、合格率等が各部ごとにイントラネットに掲示され、全従業者、パートまで閲覧が可能となる。
・初回テストの点数が平均点以下の部署に対しては勉強会のやり直しを求めている。
・点数がよい場合も特に報奨制度はない。報奨制にすると、テスト時に詳しい者が教えるようになり、本当の実力が測れなくなるおそれがあるためである。
・結果表が掲示されることにより、自覚が生まれ、勉強会の実施・充実を図るようになる。

4-⑵-⑦【従業者全員の「個人情報取扱主任者」の資格取得を目指す】
（信用業：約700人）
・J社では従業者全員の日本クレジット産業協会が実施している「個人情報取扱主任者」の資格取得を目指している。
・資格・検定については教育体系の一環として実施している。

4-⑵-⑧【ビデオとペーパーテストによる教育】（信用業：100人未満）
・K 社では個人信用情報機関及び親会社がそれぞれ作成した2種類の個人情報保護学習用ビデオを従業者に視聴させている。
・また、個人情報保護の理解度確認のため、ペーパーテストを全従業者に受験させている。

4-⑵-⑨【資格取得の推奨】（信用業：100人未満）
・K 社では日本クレジット産業協会が実施している「個人情報取扱主任者」の資格取得を従業者に推奨し、通信教育費及び受験料を負担している。又合格者へは図書カードを支給している。
・同資格のテキストは大変参考になるので、学習する意義は大きいと考えている。

4-⑵-⑩【「CP 免許」を発行することで、個人情報保護を含めたセキュリティ全般に関するモラルアップをはかっている】（情報サービス業：約 6,700 人）

・Ｌ社では取締役を含めた全従業者就労者に対して CP（コンプライアンスプログラム）免許の取得を義務付けている。CP 免許は必要な研修を受講し、テストに合格して付与される。また免許には４級から１級まで４クラスあり、社内システムへのアクセス権取得は４級取得が前程条件となる。

・各級を表すシールは社員証に貼付している。また“部”や“部門”単位の各級取得状況を全社の会議などで報告する。この運用はより高い級の取得(＝高いセキュリティ知識・意識)への意識付けに大きく貢献している。

・平成 16 年 9 月 CP 免許制度発足以来の全従業者への地道な啓発・教育の成果で、平成 21 年 11 月現在で、正社員の 3 級以上取得比率(CP 免許上位級取得比率)は 78.5%となり、セキュリティに関する基礎的なノウハウ取得の底上げは確実に進展していることが裏付けられている。

・更新試験は毎年行われ、e ラーニングコンテンツを毎年見直しして教育及びテストを実施する。新たなリスクや脅威はこのコンテンツ更新時に取り込まれ、教育される。

・CP 免許は減点制度も運用されている。減点制度はセキュリティ義務違反(例：OS のアップデート不履行)により、持ち点(6 点)がゼロになると免許停止となり、復級するためには、直属上司とともに「免停講習」を受講した上で「復級テスト」に合格する必要がある。

・CP 免許減点対象の月次ウイルスチェックの実施に関しても、当初一年間は毎月 10 名以上の社員が未実施で減点されていたが、CP 免許スタート後 4 年目の平成 19 年 9 月以降一年間は未実施者ゼロとなり、情報セキュリティの運用面でも効果が出ている。

・試験はすべて e ラーニングで受験する運用となっている。多くの問題を用意して、受講者ごとに問題をシャッフルして出題するようにシステム化しており、受験者の不正防止と試験実施の工数を大きくしない運用となっている。

4-⑵-⑪【「モラル向上ポイント制度」により、小さな取組の積み上げを推進】（情報サービス業：約 6,700 人）

・L 社では“良い行い”に関して、誰もが積極的に取組みを強化するようになる運用の構築を目的に、平成 21 年５月「モラル向上ポイント制度」をスタートした。

・「良い行い」に対しては「グリーンカード(他人をほめる)」「オレンジカード(自分をほめる)」を発行。一方「改善が必要な行い」に対しては「ブルーカード(自己申告・懺悔)」「ゼブラカード(第三者への注意喚起：管理職を通じ注意を喚起)」を発行。「カード発行の実績」及び「グリーンカード受取実績」に関して、顕彰する運用とした。

・「CP（コンプライアンスプログラム）免許」の減点運用部分に対して、「モラル向上ポイントの運用」はプラス面に目を向けることを意識して構築。それぞれプラスとマイナス

を連携させ評価する運用としている。

4-⑵-⑫【毎月 17 日に総点検を実施、各職場の実態を洗い出し報告】

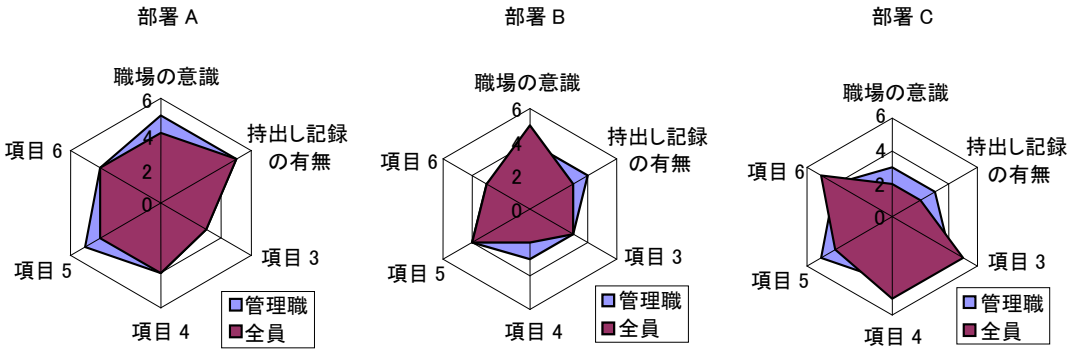
（情報サービス業：約 2,000 人）

・M 社では平成 17 年 3 月の紛失事故をうけ再発防止策を実施するとともに、平成 17 年 4 月から情報セキュリティ充実のための対策として、毎月 17 日に個人情報等重要情報総点検を実施、以降取組中。

・平成 17 年 3 月～4 月に要しての総点検内容は、
個人の意識レベル、情報共有、情報の取扱ルール、情報の廃棄、情報の社外持ち出し、私物記憶媒体の持ち込みなどのルールに対しての職場の実態（管理者がチェック）、と各個人の実態（全員がチェック）を別々に行い、職場ごとに従業者の実態、管理者が見る職場の実態等を整理した。

・こうした点検を同年 9 月まで繰り返し実施することで意識やルール遵守の向上を目指した。この取組によって、従業者の情報セキュリティに対する意識が高まり、ルールで決まっていない具体的な対応方法について問合せが増えたため、毎月の会議（社長が議長の情報セキュリティ推進会議）で情報セキュリティの管理ルールの細分化や補充を行った。
点検結果は、すべての点検部署の特徴が出るようにレーダチャートで表示し幹部が参加する情報セキュリティ推進会議で発表した。点検後の会議では各部署において得点の低い回答項目等が話題になり、各部署の責任者は改善の検討を進めることとなった。同じ点検を繰り返すと慣れが出てくること、ある程度までは上がるがそれ以上あがらないものも出てくるため半年で終了した。

図表　チェック結果のレーダチャート（イメージ）



4-⑵-⑬【セキュリティ遵守事項を定め、定期的にチェック】

（情報サービス業（ソフトウェア）：約 2,000 人）

・M 社では、平成 17 年 3 月以降に決定されたルールを取りまとめ、整理し、これらの遵守状況のチェックを平成 17 年 10 月から半年間の総点検項目とした。

・総点検は毎月 17 日に実施した。チェックは部署内で実施された。

4-⑵-⑭【セキュリティ規則を守っていない従業者を対象に個別事情等をヒアリング】

（情報サービス業（ソフトウェア）：約 2,000 人）

・M 社における、平成 18 年 4 月からの総点検の内容は、今まで取り決めたルールを規程化し、このうち 15 項目を質問の形にして 4 月と 6 月の 2 回の総点検で遵守状況について自己チェックした。4 月時点では項目の 1 つ以上を守っていないとした人が延 300 名～400 名おり、職場の長と各人とが面接し、改善を促した。6 月時点の再度の自己チェックでは、延 190 名に減少、190 名を対象に情報セキュリティ推進会議事務局で実態のヒアリングを実施した。ヒアリングを行うことで、事務局と各人の相互理解が増すなどのメリット（誤解が解けるなど）がある。

4-⑵-⑮【年 1 回全社で e ラーニングを実施】

（情報サービス業（ソフトウェア）：約 2,000 人）

・M 社では年 1 回全社で e ラーニングを実施している。テストも同時に実施しており、合格するまで何度でも回答しなければならない。テストは、プライバシーマーク関連の質問 10 問、ISMS 関連の質問 10 問である。

・テストも含んだ受講時間は約 1 時間である。断続的に受講できるシステムとなっている。テスト結果の公表はしていない。

・組織長に対し、受講率を提示し、期日迄の全員の受講を促す方法で実施している。

・受講者は、経営幹部、従業者（派遣社員、パート、アルバイト含む）を対象としている。

・e ラーニング以外は、新入社員研修で 3 時間程度、親会社からの出向者対象に 1 時間程度教育を実施している。

4-⑵-⑯【個人情報保護週間の設定】（情報サービス業：約 1,600 人）

・O 社では年に 1 度、2 週間の『個人情報保護週間』を設定し、セキュリティ意識を高めている。「手書きによる情報セキュリティ宣言書の提出」「自己点検」「部門間の相互点検」「スローガン募集」「啓発ポスター募集」「個人情報検索ツール募集」「セキュリティ職場点検」などを実施している。

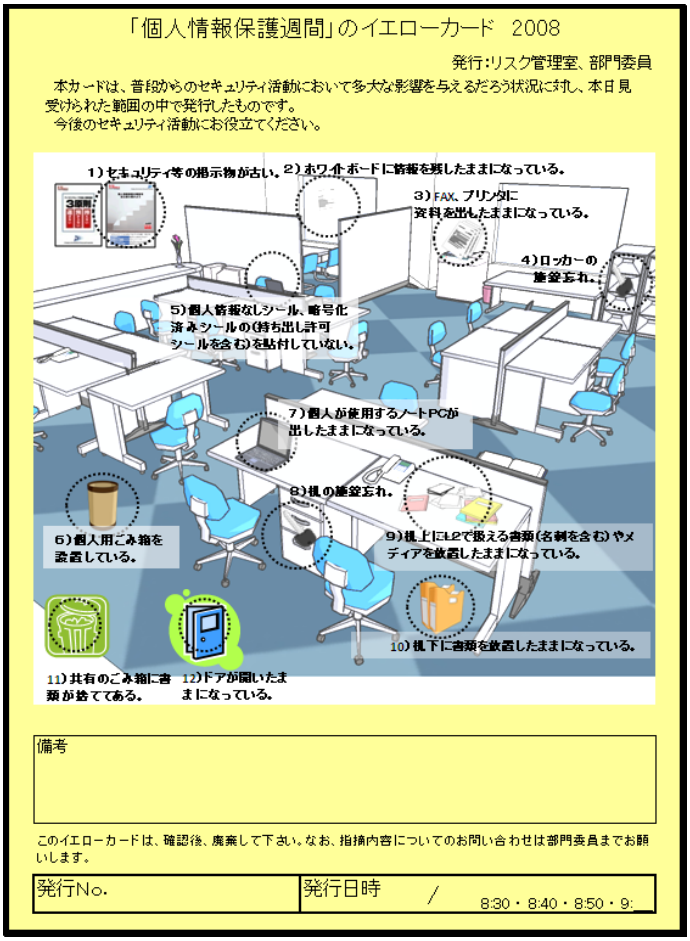
・個人情報保護週間の最終日には、「情報セキュリティ向上会議及びリスク管理統括委員会全体会議」を開催して個人情報保護週間の総括会議を開催している。また、この会

議に出席できなかった従業者に対しては、全国の事業所で別途地区会議を開催して必ず会議の内容が全従業者に行き渡るようにしている。

・地区会議では、「部門間の相互点検」「個人情報保護ミーティング」を行い個人情報保護およびセキュリティ教育・啓発活動を行っている。

・職場点検の方法として、「イエローカード」を作成した。個人情報保護週間に、同カード記載の 10 項目について各事業所で従業者の机回りを確認して問題があれば、カードのチェック内容に赤丸をつけて従業者の席に置く。個人情報の取扱い違反が発見された場合には、レッドカードを発行している。目的は、注意喚起だけでなく、従業者がセキュリティ対策に参加している意識を持ってもらうことにもある。

図表　セキュリティ職場点検（イエローカード）



4-⑵-⑰【個人情報保護 3 原則の設定】（情報サービス業：約 1,600 人）

・O 社では SE が顧客データ（個人情報）を運搬することを禁止している。しかし、顧客企業が SE に顧客データ（個人情報）を預けるおそれがあるため、SE に顧客データ（個人情報）を運搬させないための“個人情報保護 3 原則”を制定して顧客に理解を得ている。“個人情報保護 3 原則”は「持たない」「預からない」「運ばない」の標語から構成されており、個人情報保護 3 原則をポスターにして執務室や会議室に掲示して啓発している。また、この 3 原則をシールにして各自のパソコンや事務機器などの社内の至る所に貼付して 3 原則を徹底している。

図表　「個人情報保護 3 原則」の社内浸透のために配布されているシール

4-⑵-⑱【社内資格認定試験の実施】（情報サービス業：約 1,600 人）

・O 社では社内資格として「個人情報取扱資格認定試験」を実施しており、初級・中級・上級の 3 階級に分けられている。

・初級試験は毎年 8 月の一ヶ月間において、社長はじめ全従業者が合格するまで受験することにしている。

・中途採用の社員や途中入場の協力会社社員については、入社・入場から一ヶ月以内に初級試験の合格を義務付けている。

・初級試験の受験方式は e ラーニング方式としており、60 問の問題からランダムに 20 問が出題される形式である。試験問題の内容は従業者の業務や普段の行動に関わるセキュリティに関する知識及びその活用能力を確認する問題が中心であり 20 分程度で受験することができる。

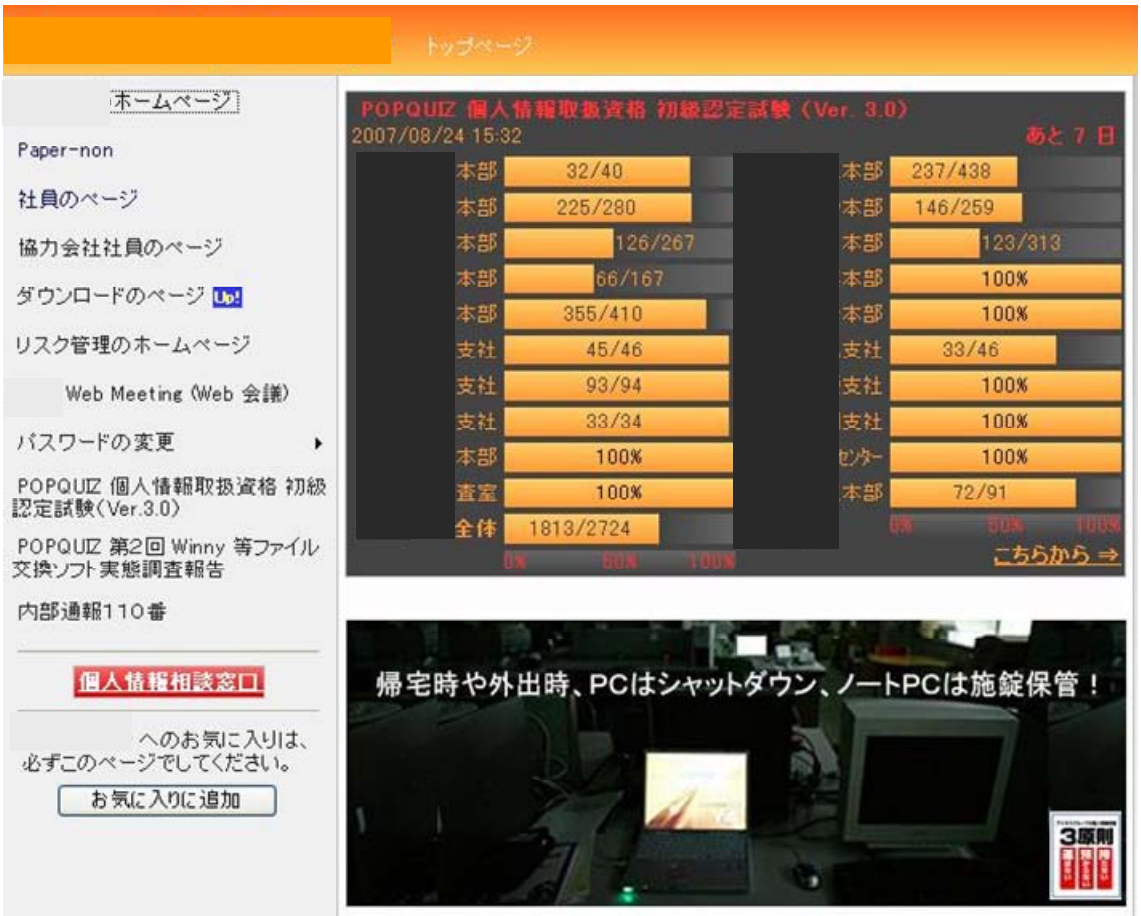
・合格すると受験者氏名や認定日が印刷された個人情報取扱資格認定証（プラスチック製のカード）が発行され、社員証や館内勤務者証と一緒に常時携帯する。

・中級試験は、情報セキュリティ監査人として内部監査が実施できるレベル及び個人情報保護の問題点を発見して自ら対策できるレベルの従業者であることを認定する試験である。中級試験の問題は、択一式の問題に加え、論述試験も実施する。論述試験の内容は、実際に発生すると想定される具体的な状況を出題し、セキュリティ上の問題点がどこにあるかということと、その対応として同社のルールに基づいた必要な対策について論述させることにしている。

・中級試験合格者については、社内のナレッジ・データベースに「取得技能」として登録することになり、人事評価等に利用するというメリットがある。

・上級試験は、情報セキュリティ対策を取引先に提案できるレベル及び個人情報保護に関する法令・基準を理解し、情報セキュリティ監査人の公的資格を取得させる試験である。資格試験は日本セキュリティ監査協会の公認情報セキュリティ監査人（ＣＡＩＳ）資格制度を利用している。

図表　個人情報取扱資格認定試験



図表　社内資格の認定証

4-⑵-⑲【事件・事故の報告基準を具体例で示す】（情報サービス業：約 1,600 人）

・O 社では従業者が実際に社内で発生する事件・事故について、どのレベルの事案の場合に、報告すべきかの判断が人によって異なることを問題視した。事件・事故が発生した場合には、早期に把握し、さらに事故を拡大させないように早急な対策が必要である。従業者が「事件・事故」と認識すべきケースを具体的に記載したマニュアルを配布して万が一の事件・事故の緊急対応が行えるよう指導している。これにより従業者が勝手に小さな事故と判断して報告を怠ることが無いように配慮している。

4-⑵-⑳【部単位でのセキュリティ・ミーティングの実施】（情報サービス業：約 1,600 人）

・O 社では個人情報保護委員会の事務局であるリスク管理室が各部門を訪問して部単位でセキュリティ・ミーティングを１年に１度以上の割合で実施している。

・セキュリティ・ミーティングでは、従業者がどのような点で悩んでいるか、どのような点に気をつけなくてはならないか、といった事について議論し、自発的に問題を発見して対策できるよう、意識の向上を期待するものである。

4-⑵-㉑【毎月１回プロジェクト・リーダーが面接を通じて個人情報保護の認識をチェック】（情報サービス業：約 500 人）

・P 社では毎月１回、プロジェクト・リーダーがプロジェクトメンバーを面接し、セキュリティ意識と自分で目標設定したことが守れているかを確認する。問題が無ければプロジェクト・リーダーがチェック欄に押印して、年間の遵守状況も一目でチェックできるようになっている。

・プロジェクト・リーダーは１人あたり 10 数人程度を面接する。

・チェック表は各自が社員証を入れる携帯具に入れられるようにしている。

・このチェック表には問題が発生した際の連絡の方法や連絡先、対応の方法などが記載されており、問題発生時にも誤らずに迅速な対応ができるようになっている。

4-⑵-㉒【従業者が持ち回りでセキュリティ監視委員となることで意識向上を図る】
（情報サービス業：約 500 人）

・P 社では従業者が持ち回りでセキュリティ監視委員となり、オフィスでの書類放置等が無いかを月に１回チェックし、経営会議で報告するようにしている。
・持ち回りで監視委員となることで、自分の問題として捉えられるようになる教育効果を狙う。

4-⑵-㉓【社外業務者には契約更新時に研修を実施】
（情報サービス業（コールセンター等）：約 1,900 人）

・Q 社ではコールセンター業務に従事する契約社員は、短期契約（3 ヶ月ごとの契約更新）の者が多い。契約更新の都度、個人情報保護に関する集合研修を行い、研修後のテストで個人情報への取組の理解度を確認している。
・業務を顧客企業内で行うことから、研修の機会がなかなか確保できないが、契約更新時は全員が研修を受けるチャンスになるため、この時に実施している。
・新聞記事等に掲載されるトピックス的な漏えい事故・事件や個人情報保護に関するポイントについての周知は、業務先の現場で行なっている。

4-⑵-㉔【研修では具体的に発生し得るケースを設定して問題点や対応方法を回答させる】
（その他サービス業（冠婚葬祭）：約 200 人）

・U 社では研修において具体的に問題となったような事例を取り上げてケーススタディを行っている。ケースを示して問題点や管理策、対応策を記載させる形式の問題を出題している。
・「社外において、自社で葬儀を執り行っている故人の死亡原因の話を仲間内でしてしまい、その話が喪主の耳に入ってクレームが来た」といったような極めて具体的に発生しうるケースを示すことで関心と教育効果の向上を目指している。

4-⑵-㉕【管理を極めて厳格に行っていることを明確にアナウンスすることで緊張感を醸成】（その他サービス業（冠婚葬祭）：約 200 人）

・U 社ではログの管理（どのファイルをコピーしたのか、どのホームページを閲覧したのかということ等）を行っていること、日常的に事務所を回りながらチェックを行っていることについては広く従業者に公表している。従業者はいつも見られている、チェックされている、という認識を持っているようであり、「常に見ている」という姿勢を広く公表することで効果的な従業者教育になっている。

4-⑵-㉖【協力会社や外部スタッフに注力した研修を実施】

（その他サービス業（印刷・広告）：約 11,000 人）

・X 社では、本体企業よりもファミリー企業もしくは製造子会社、スタッフよりもライン従事者、社員よりもパート・アルバイトにおいて、個人情報を含む情報取扱いのルールの認識が薄まることが無いように、平成 21 年度は、教育方法を対面方式に切り替え、のべ 200 回にのぼる徹底した集合教育を実施し、情報セキュリティ管理の重要性の理解を求めた。

・教育内容としては、「社会の信頼に応えることの重要性の周知」「ヒヤリハットなどヒューマンエラーの注意喚起」「USB メモリの適正利用・PC 利用時のパスワード定期変更など IT サービス利用時のルール徹底」「個人情報を含む高いセキュリティを求められる業務の注意喚起」などを柱とし、約 1 時間の講義とともに、確認テストを実施した。

4-⑵-㉗【日常業務におけるヒューマンエラー防止のための小冊子発行】

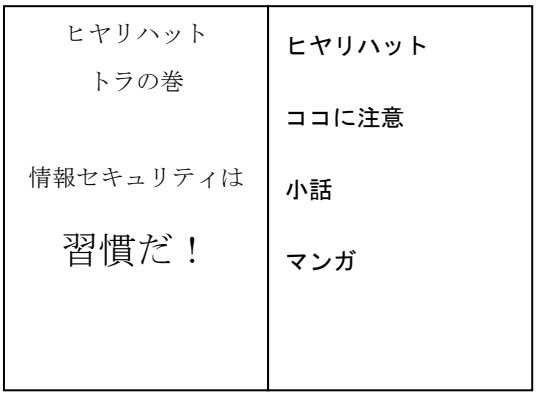
（その他サービス業（印刷・広告）：約 11,000 人）

・X 社では、平成 20 年 1～2 月に、手違いによる事故を発生させたことから、日常業務におけるヒューマンエラーを防止するべく、想定される事例を洗い出し、同年 10 月および平成 21 年 4 月の 2 回に分け『ヒヤリハット　トラの巻』を発行した。

・「電子メールという危険」「電話という危険」「ＦＡＸという危険」「パソコンを安全に使おう」「身の回りを安全に」「委託先とのコミュニケーション」といったテーマ別に約 40 件の事例をイラスト付きでまとめた。

・前記の集合教育で触れるとともに、職場ごとのミーティングの際に、コンプライアンス推進リーダーを中心として全員で復唱するなどの展開を図っている。

図表　「ヒヤリハット　トラの巻」のイメージ



4-⑵-㉘【担当委員を中心に勉強会を開催】（その他サービス業（印刷・広告）：約 110 人）

・Y 社では朝礼や部署ごとの勉強会を随時行っている。各部署の保護委員（情報保護担当：中間管理職レベルの職位）とセキュリティ委員（パソコン管理、事業者出入りの鍵の管理を担当）が中心となって勉強会をしている。保護委員は委員会を隔月で開催し、部署に持ち帰って勉強会に活かしている。社内の意識を高める効果がある。

・新入社員研修の初日に基礎教育として個人情報保護に関する教育をしている。アルバイトや派遣社員、パート社員に対しても講義を対面で行っている。

・社内の掲示板に個人情報保護に関する情報を掲示し、全員が閲覧するようにしている。

・集合研修を年に 1 回行っている。講師はシステム管理室が行い、毎回小テストをしている。テスト成績によっては各部署で補習をしている。

・個人情報に関するマニュアルの冊子を作り、全従業者に配布した。別添の問題集もある。

・一般とは別に、役員（常勤・非常勤）や管理職には階層別教育を行っている。

4-⑵-㉙【会社の負担でマニュアルや教材を配布、メールマガジンを配信】

（その他サービス業（ダイレクトメール等）：約 600 人）

・Z 社では従業者に個人情報の保護に関するビデオ（経済産業省のものや民間機関が作成したもの）を見せた。

・従業者全員に個人情報保護の本を購入、配布し、それをテキストとしてテストを行っている。

・セキュリティハンドブックや個人データ取扱ルールを配布した。ルールは関心を集めやすいように、色紙に印刷した。

4-⑵-㉚【検定試験の受験を奨励し、合格者には褒賞を与える】

（その他サービス業（ダイレクトメール等）：約 600 人）

・Z 社では情報セキュリティ検定試験の受験を奨励している。1 回目の受験料、教材費用は会社で負担し、3 級合格で 1 万円、2 級で 2 万円、1 級で 3 万円の報奨金を出している。

・新人や中途採用の従業者を対象に、3 ヶ月に 1 回講習会を開催している。

・『セキュリティ通信』というメールマガジンで、各号ごとにテーマを決めて情報を配信している。現在で 87 号まで出ている。

4-⑵-㉛【地域や担当による教育・研修内容のぶれをできる限り小さくする】

（製造業：約 3,500 名）

・ア社では、研修資料を全国一律で作成し、講師役がどのパートについて何をどの程度詳細に教えるべきか、どのくらいの時間をかけて教えるべきか、ということについてまで、指示を行い、誰が研修を実施するのかということで、研修の内容や質、強調する箇所について違いが生じないように配慮している。

4-⑵-㉜【実践に近い事例や投げかけ形式の質問を用いた教育を実施】

（小売業(通販等):約 1,800 名）

・オ社では、個人情報に関するテキストを配布している。グループ内でも企業によって事例が異なるので、実践に近いケーススタディを行い、現場で議論してもらう。例えば「クリーニング店が製品をだめにしてしまい、クリーニング店から自社に顧客の購入履歴の問い合わせがあった場合どうすればよいですか」など、実践的な事例を用いて教育をしている。

・加えて、実際に取り扱いのある個人情報（および個人情報と思われるような情報）を引き合いに出し、「この情報は個人情報に該当するか」、など投げかけ形式で従業者に考えさせるような電子メールを送付し、教育している。

・啓発のため、漏えい事故の事例を全社全員にメールで配信している。

4-⑵-㊸【テスト問題作成は各部署の実務に合わせて現場対象者が作成】
（その他サービス業(教育・学習支援)：約 180 名）

・ケ社では、テストの問題としては、部署ごとに保有している個人情報の性格が異なるので、部署ごとに作成した問題も実施している。

・部署ごとに作問者を任命し、作問者が新入社員向けのテストを作成する行為そのものも作問者に対する教育とした。

・個人情報保護対策を行う事務局から依頼すると、依存体質ができてしまうので、各部署に設問を作成させ、当事者意識を持ってもらうことを目的とした。残存リスクの洗い出しについても各部署で議論させ、この議論に個人情報保護対策を行う事務局から 1 名ずつ入り、必要に応じて指導をしながら作らせている。

・合計 100 問作成した。50 問を部署別編とし、50 問を全体編とした。実際のテストはそのうちから合計 50 問出題（部署別偏 25 問、全体偏 25 問の構成）し、44 点以上取らないと不合格とした。不合格の場合は何度も合格するまでテストを受験させた。

4-⑵-㊷【CBT に加え、パスワードが実際にかけられるか、などの実技試験も実施】
（その他サービス業(教育・学習支援)：約 180 名）

・ケ社では、CBT（Computer Based Test）だけではなく、実技テストも実施した。具体的には、例えばネットワーク上のファイルにパスワードをかけるということを実際に実施してもらい、できているかどうかを確認した。頭でわかっていても、リテラシとして実施できない場合などがあることに配慮して実施したものである。

4-⑵-㊺【管理職と非管理職の実習期間を一週間ずらして実施】（製造業：約 26,000 人）

・サ社では e ラーニングでは管理職が先に受講し、1 週間後に非管理職が受講するようにして、開始時期をずらしている。非管理職の受講時に、先に受講した管理職の回答の一部が表示されることとなっており、自身の回答と比較することができるようになっている。また、非管理職同士でも、相互に回答を公開し、比較することができるようになっている。

4-⑵-㊻【情報管理ハンドブックの配布や、イントラネットでの啓発を行っている】
（製造業：約 26,000 人）

・サ社では社内で情報管理ハンドブックを作成し、全社員にウェブで閲覧可能にしている。

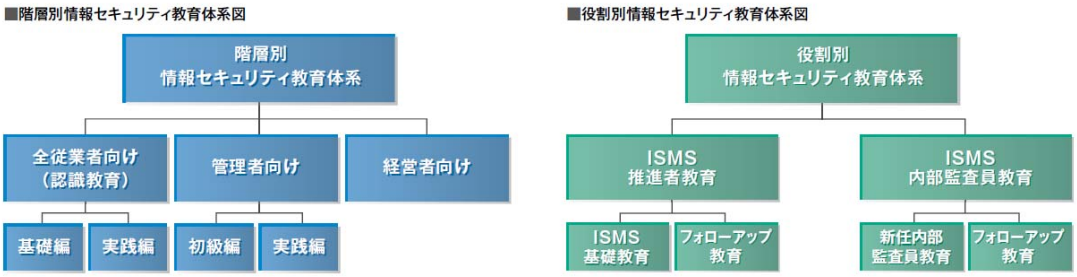
・イントラネット上では、情報管理ハンドブック以外にも、世の中で多発している情報漏えい事件を紹介することで注意喚起を行っている。社外以外にも、社内での失敗事例・優良事例の紹介を行っている。失敗事例については、何が問題であったか現場で考えさせ、情報発信をさせている。優良事例では、常に良い取組を募集しており、何

かあった際にはヒアリングをおこない、取り上げている。
・その他には、毎月一度のチェックデーを設け、管理職自らが自部門のセキュリティ対策状況を確認し、従業員に対して注意喚起を行っている。

4-(2)-㊲【階層別・役割別に教育を実施。全従業員が基礎知識と実践知識を身に付けるよう教育】（製造業：約 12,000 人）

・シ社では社内規定はグループ基準、各社基準を中心としたもので整備されており、周知徹底のための各種階層別教育が整備されている。
・階層別教育と役割別教育を行っている。階層別教育は、経営層・管理層・全従業員の三つに層別して情報セキュリティ教育を行っている。
・基本的には、毎年 1 度は全従業員が受けることを義務付けている。全従業員向けでは、情報セキュリティとは何か、および業務情報を取り扱うにあたっての基本的な行動ルールを教育し、更に、理解度確認のため試験を行っている。また、全従業員向けと管理者向けにはそれぞれ、基礎編と実践編がある。
・教育ツールは基本的には e ラーニングを導入しているが、製造現場は紙で教育を行っている。
・役割別教育は、ISMS 推進者・内部監査員に対して、それぞれ基礎教育とフォローアップ教育を行っている。具体的な事例や PDCA の管理プロセスが組織に浸透していくことに焦点を当てた教材を開発し、教育を行っている。教育実施後は、受講者アンケートを実施して結果を分析・評価し、教育プロセスの改善を図っている。

図表　教育体系



4-⑵-㊳【啓発のためのポスターの定期的変更、従業員からの募集したスローガンを掲載するなどして、継続的に従業員の意識喚起を実施】

（情報サービス業(ソフトウェア)：約 5,500 人）

・セ社ではポスターを定期的に変えており、啓発している。同じポスターをずっと掲示していても皆飽きてしまい、見なくなったり、意識が薄れたりしがちなので、ポスターを頻繁に変えることで注意喚起を行っている。ポスターに記載するスローガンも社員から募集して選定・掲載しており、社員も参加意識を感じられるようになっている。

4-⑵-㊴【営業・企画担当者、工場従業者、海外従業者等の対象別にハンドブック等を作成・配布】（その他サービス業（印刷・広告）：約 10,000 人）

・テ社のハンドブックには、情報セキュリティ全般、個人情報保護全般（日・英)、個人情報保護（営業・企画担当者向け、リスク分析担当者向け)、コンピュータウィルス対策（日・英）がある。簡易的な教材として、情報セキュリティリテラシーに関する一枚紙を配布している。

・外国語版は、海外主要拠点の従業者用に作成している。各国で法律は異なるため、OECD プライバシー8 原則に準拠し記述しており、日本語のハンドブックとは内容が異なる。

4-⑵-㊵【全社員（ネットワーク環境下にない社員を含む）を対象に e ラーニングによる試験を実施して教育効果を検証】（その他サービス業（印刷・広告）：約 10,000 人）

・テ社では全社員を対象に e ラーニングによる学習及び試験を年に一度実施し、教育の効果を検証している。

・試験は、40 問ずつあり、ランダムで 10 問出題される。10 問連続正解できて合格となる。各コンテンツにつき、一回ずつ試験を受ける必要がある。

・ネットワークが整っていない環境下の社員へは、自動採点プログラムを組み込んだファイルを共通パソコンに入れて実施している。