

(7) 初歩的ミスの防止策 (FAX、メールの誤送信など)

本節では、個人情報保護対策の中でも、特にミスによって個人情報の漏えい等につながる可能性がある、FAX や電子メールの誤送信への対策について取り上げている。

例えば、FAX の誤送信対策としては、短縮ダイヤルを使用することを義務付けし、さらに短縮ダイヤルのメンテナンス要員を任命しているような事業者の事例 (①) を紹介している他、FAX 送信を原則禁止しており、どうしても送信する際には必ず複数職員で相互に確認しながら送信することを義務付けている事例 (⑦)、IP アドレスを用いた FAX を導入している事例 (⑭) についても紹介している。

また、電子メールの誤送信については、添付ファイルを制限している事例 (④) や、自動的に送信される設定を禁止している事例 (⑨)、送信後、自動的に 20 分間は送信箱に保管された後で送信されるようにすることで、誤送信に気付いた後にでも対応できるようにしている事例 (⑥) なども紹介している。特に、厳格な誤送信対策として、一度付与したメールアドレスを回収し、ごく一部の外部との連絡がどうしても必要な従業員のみメールアドレスを再交付するといった対策事例 (⑩) や、送信時に「全ての宛先確認」、「暗号化確認」、「外部ドメイン確認」の三重の確認を行う事例 (⑯) も紹介している。

そして、郵送の際の誤送信防止に、2 名でチェックを行い、必ずチェックの際に 2 名分の印鑑を押印することで形骸化を防いでいる事例 (⑬) なども紹介している。

さらに、上記のような初歩的ミスも加え、どの部署でどのようなミスが発生したのかをビジュアルに社内 Web で共有しているような事例 (⑮) も見られた。

本節で紹介している取組事例

- 4-(7)-① : FAX 送信は、場合分けして誤送信を回避。短縮ダイヤルメンテナンス責任者を設置
- 4-(7)-② : 番号入力による FAX 送信禁止
- 4-(7)-③ : 印刷時に個人情報を白抜きするシステムを自社開発
- 4-(7)-④ : 電子メールの添付ファイルの制限
- 4-(7)-⑤ : 顧客情報の伝言に、専用連絡帳を使用
- 4-(7)-⑥ : 電子メールの誤送信対策
- 4-(7)-⑦ : FAXは原則使用禁止。使用するときは許可申請による
- 4-(7)-⑧ : 誤封入防止のため複数回チェック
- 4-(7)-⑨ : 電子メールの自動送受信は禁止
- 4-(7)-⑩ : 電子メールアドレスは必要な従業員のみが付与
- 4-(7)-⑪ : FAX の誤送信防止のため、広域内線番号サービスを利用

- 4-(7)-⑫ : FAX の送信には 3 名が立ち会うことをルール化
- 4-(7)-⑬ : 封入時に 2 名が確認・押印することでミスを軽減
- 4-(7)-⑭ : IP アドレスを用いた FAX を導入、社外への FAX 送信はテスト送信と受信確認を義務化
- 4-(7)-⑮ : 個人情報等に関する事故発生状況をビジュアルに社内Webで共有
- 4-(7)-⑯ : 三つの予防策で電子メールの誤送信を抑制
- 4-(7)-⑰ : 外部送信済みファイルでもコピーできないような特殊な処理を実施
- 4-(7)-⑱ : 酒席での漏えい事故発生時には同席者も一部連帯責任を負う

4-(7)-①【FAX 送信は、場合分けして誤送信を回避。短縮ダイヤルメンテナンス責任者を設置】（製造業：約 300,000 人（グローバル））

- ・ FAX での個人情報（「機密」以上の個人情報）の送信は原則禁止しているが、業務上やむを得ず送信する場合は、以下の手順で行っている。
- ・ 「責任者の許可」、「受信者に対する送信通知（事前）」、「通信後の受信者に対する受領確認」、「FAX 通信記録の作成」の 4 つの対応を義務付けている。
- ・ 送信時に「登録の短縮ダイヤルを使う場合」は、メモリ送信は禁止し、ダイレクト送信のみで実施している。短縮ダイヤルの“メンテナンス責任者”を任命し、定期的に登録番号の見直しを行っている。
- ・ 「短縮ダイヤル未登録の場合」は、“テスト送信した上で、受領確認後に、ダイレクト送信でリダイヤル機能を使用して送信する”ことで誤送信を回避している。

4-(7)-②【番号入力による FAX 送信禁止】（信用業：100 人未満）

- ・ K 社では FAX 送信する場合は、予め番号を短縮登録し、その上で送信することとし、番号の手動入力間違いによる誤送信を防いでいる。
- ・ どうしても手動ダイヤルしなくてはならない場合は、2 人以上で作業をすることとし、かつ、管理簿に記録することとしている。また、個人情報の管理者は毎日、FAX 送信記録を確認し、管理簿と突き合わせしてチェックしている。

4-(7)-③【印刷時に個人情報を白抜きするシステムを自社開発】（信用業：100 人未満）

- ・ K 社では契約内容等のチェックのために、個人情報を印刷する場合に印刷上の事故を防ぐため、印刷時に顧客の名前やセンシティブ情報を“白抜き”する（印字しない）システムを自社開発して運用している。

4-(7)-④【電子メールの添付ファイルの制限】（信用業：100 人未満）

- ・ K 社では電子メールへファイルを添付する場合は、他のシステムを 2 回経由しないと送付できないようにして、容易に外部へファイルを送信できない仕組みとしている。
- ・ なお、電子メール自体も、全社でアカウントは 3 つしか保有していない。インターネットも社内 LAN とは切り離している。

4-(7)-⑤【顧客情報の伝言に、専用連絡帳を使用】（信用業：100 人未満）

- ・ K 社では電話等で受けた顧客情報を含む伝言は、専用の連絡帳を各自に配布して管理している。同連絡帳は、終業時に金庫等に保管し、施錠管理している。
- ・ 以前は、伝言メモを使用していたが、紛失・盗難の恐れがあるため、禁止した。

4-(7)-⑥【電子メールの誤送信対策】（情報サービス業：約 1,600 人）

- ・ O 社では、電子メールの誤送信による個人情報の漏えい事故や社内機密情報の漏えい事故が多いため、O 社の対策としては送信先の再確認を徹底している。主な対策として次の 2 つがある。
- ・ メーラーの設定で、送信ボタンを押してから一旦送信 BOX に蓄積されるようにし、20 分後に実際に送信されるような設定を推奨している。
- ・ これは、“送信ボタンを押して 5 分以内に誤送信に気付くことが多い”、ということから採っている対策である。
- ・ 受信した電子メールの自動アドレス登録機能を禁止している。メーラーを自動アドレス登録とすると、アドレス帳に自分で登録した名前とたまたま同じ名前の別人から電子メールを受けた場合、同じ名前で別人のアドレスが自動登録されてしまう。自動登録された人を自分が登録した人と誤認して電子メールを送信するケースがある。この誤送信を防止するために自動登録機能の使用を禁止している。

4-(7)-⑦【FAX は原則使用禁止。使用するときは許可申請による】

（情報サービス業（コールセンター等）：約 1,900 人）

- ・ Q 社では誤送信防止のため、FAX の使用を原則禁止している。まずは、電話や PDF など他の方法で対応できないかを検討する。どうしても FAX 送信する必要がある場合には、予め送信内容を詳しく記入した申請書を提出し、許可された送信物のみを送信する。その際には、2 名以上で確認しながら送信する。又は FAX 番号を短縮登録する。短縮登録の場合は登録時に 2 名で確認する。番号は直接、相手先から入手したリストの他、電話帳などの情報源を用いて確認するようにしている。はじめて送付する先に対しては事前に電話をかけテスト送信して確認した後送信している。一定期間 FAX 送信していない先については、番号に変更がないかを確認してから送信している。
- ・ FAX を使用したときは、FAX の送信者、確認者の氏名、日付を記載した手書きの管理簿と FAX 機器から出力される通信管理レポートをファイリングしている。顧客内の事業所で業務を行う場合には、顧客の理解を得て FAX を設置する。

4-(7)-⑧【誤封入防止のため複数回チェック】

（情報サービス業（コールセンター等）：約 2,500 人）

- ・ Q 社では封入作業の業務がある。誤封入をふせぐためには、複数回チェックするようにしている。
- ・ 顧客企業によっては打ち出し前に間違いを見つけ出すソフトを利用している。

4-(7)-⑨【電子メールの自動送受信は禁止】

(情報サービス業（コールセンター等）：約 2,500 人)

- ・ Q 社では電子メールの誤送信対策として、電子メールの自動送受信を禁止している。各自の電子メールソフトを自動送受信ができない設定にするよう指示し、設定の確認を実施した。
- ・ 送信前に一旦送信トレイに入れ、宛先、添付ファイルが合っているかどうかを自分で確認し、送信している。
- ・ 添付ファイルについては、読み取りパスワードをつけている。個人情報が含まれる、機能的にパスワードをつけられないファイルは、個人が特定されない表示法（略語等）にする。タイトルや本文に個人情報であることが分かる文言は掲載しない。
- ・ 社内電子メールについてはグループウェアのセキュアメール（社外に出ないメール）で送信している。
- ・ 電子メールの送信についてはセキュリティ規程の監査項目に入れている。

4-(7)-⑩【電子メールアドレスは必要な従業員のみが付与】

(その他サービス業（教育、学習支援）：約 190 人)

- ・ T 社では従業員と常勤職員に対して電子メールアドレスを 1 人ずつ付与するのをやめ、必要な従業員（総務、教室長など）にのみ電子メールアドレスを付与している。
- ・ 内部でのやりとりは、市販の社内グループウェアの社内電子メールを使用し、外部への誤送信は起こりえない状況にしている。
- ・ どうしても電子メールアドレスが必要な者に対しては、事情を聞いた上で判断し付与している。
- ・ FAX は短縮ダイヤルを導入している。

4-(7)-⑪【FAX の誤送信防止のため、広域内線番号サービスを利用】

(その他サービス業（エステティックサロン）：非公開)

- ・ W 社では紙情報の店舗間の移動には FAX を利用する場合もある。店舗間の通話網は NTT の広域内線番号サービス「メンバーズネット」を利用しており、内線番号で FAX 送信が可能である。社外へ間違えて送ることはない。

4-(7)-⑫【FAX の送信には 3 名が立ち会うことをルール化】

(そのサービス業（高齢者等生活支援）：約 60 人)

- ・ δ 社ではサービスの対象者の中には聴覚障害者もあり、コミュニケーションの手段として FAX を活用している。
- ・ FAX は必ず 2 人で送信している。一人がダイヤルし、一人が番号確認をしている。FAX 送信簿にはダイヤルと確認の 2 名の氏名を記載し、さらにそれを確認したもう一名の

氏名も記載するようになっている。

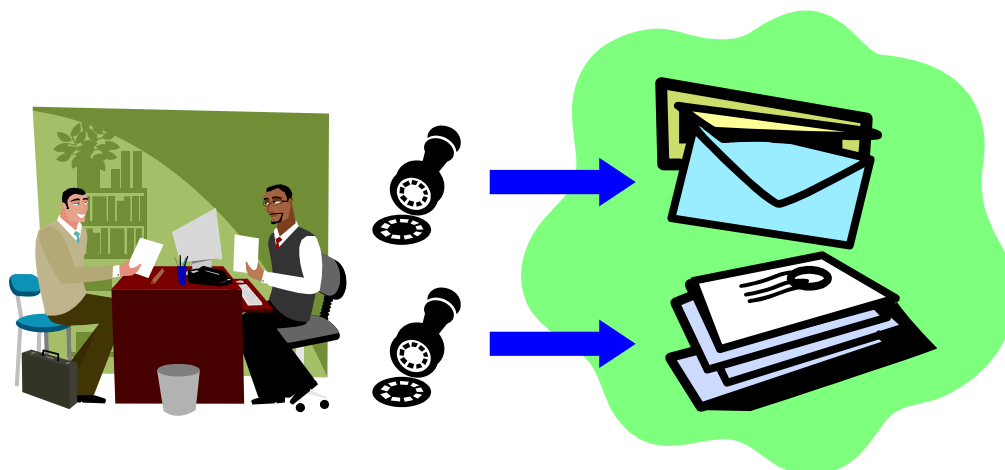
- ・電子メールでは個人情報情報は極力送信しないようにしている。送信する場合には ID 番号のみにするなど個人が特定できないようにする。

4-(7)-⑬【封入時に 2 名が確認・押印することでミスを軽減】

(小売業(百貨店・スーパー) : 約 10,000 人)

- ・エ社では、郵送物の封入のダブルチェックをしている。封入前に 2 人で確認し、封入時にも 2 回以上確認するようにしている。封入の袋にあらかじめ印鑑を押す場所を 2 つ印刷しており、必ず 2 名が押印するようにしている。

図表 封入のダブルチェック (イメージ)



4-(7)-⑭【IP アドレスを用いた FAX を導入、社外への FAX 送信はテスト送信と受信確認を義務化】(信用業 : 約 2,000 人)

- ・カ社では、FAX の誤送信を防止するため、対社内の FAX については IP アドレスが登録されていない部署へは FAX 送信できない仕組みをとっている。対社外の FAX については、システムに FAX 番号を入力し、テスト送信をして、受信を相手に電話確認またはメール確認し、その後に相手の番号をシステムに登録して開通するという手続きを踏むことになっている。電話確認の場合は送信者が手動で登録するが、メール確認の場合はシステムが自動的に登録する。一度システムに登録されても 3 ヶ月以上利用がない場合にはシステムから自動的に消去され、復活させるためには再度のテスト送信が必要である。
- ・対社内の電子メールは、社内のみアドレス帳データベースを構築しており、このデータベースから送信先のアドレスを選択することで送信が可能になるため、外部への誤送信はない。

- ・社外向けの電子メールを送信すると、自動的に上長にも同じメールが送信される仕組みになっている。

4-(7)-⑮【個人情報等に関する事故発生状況をビジュアルに社内 Web で共有】

(製造業：約 26,000 人)

- ・サ社では部門別の事故の発生状況や概要を社内 Web で共有している。表頭に事故概要、表側に事故を起こした部門を記載した表を作成し、どの部署でどのような事故が何件あったか可視化している。同表では、漏えい事故の悪質性のレベル区分をした上で、その他項目として飲酒していたかどうか、委託先かどうかも分かるようになっている。
- ・部門間の事故発生状況の格差や重点項目が明確になり、漏えい事故が減少したものである。
- ・このほか、役員が集まる経営会議において、現場の本部長に事故の詳細と解決策を報告させている。

図表 個人情報漏えい案件（サンプル）

職制情報(発生当時)		件数	紛失・盗難		誤送信		目的外利用		ファイル交換ソフト	その他
BG	部門	カック内委託先	PC	社給携帯	e-mail	FAX	無断利用	無断提供		
	○△部門	1(1)						②		
	○▲部門	2(1)	③②							△
	■◇部門	1(-)				②			②(②)	
	○●部門	2(2)		①	① ①					
合 計		18(6)	1	1	1	1	0	1	1	1
			2		2		1		1	1

※ 表中の①～③は漏えい事故の悪質性のレベル区分をあらわしている。

- ・メールの送信時、送信先に同社以外のドメインが記載されている場合は、確認用のポップアップが表示されるツールを導入した。全ての宛先を確認しないと送信できない仕組みとなっている。
- ・このツールによる確認をして送信されたメールかどうかを識別できるシステムを管理部門に設置し、ツールを用いずにメールを送信できない仕組みにしている。

4-(7)-⑯【三つの予防策で電子メールの誤送信を抑止】（製造業：約 12,000 人）

- ・シ社ではメール誤送信を抑止するため、メールソフトをカスタマイズして誤送信を3つの方法で抑止している。
- ・i) すべての宛先の表示と確認： 電子メールソフトで、送信ボタンを押すと宛先表示画面が表示され、宛先が漢字で表示される。宛先の間違いがないかを再度確認させる。

- ・ ii) 社外メールでファイル添付する場合の暗号化の確認： 社外へメールを配信する際に添付ファイルがある場合、暗号化したかどうかを確認する画面が表示される。
- ・ iii) 社外ドメインの確認： メール宛先に社外のドメインが含まれている場合、その旨を告知して再確認を促す。

4-(7)-⑰【外部送信済みファイルでもコピーできないような特殊な処理を実施】

(情報サービス業(ソフトウェア)：約 5,500 人)

- ・ セ社では一度、外部に送信したファイルであっても、勝手に送付先でコピーして欲しくないようなファイルについては、特殊な処理を施して、コピーができないようにしている。具体的には、ファイルを特定のアプリケーションを利用しないと開けないようにしており、そのアプリケーションに「コピーされたファイルは開けないようにする」機能を組み込むことにより、コピーファイルがいろいろなところに無制限に出回ることを防止している。但し、今は PDF 形式のみ、このような対応ができています。
- ・ 自社のパソコンについては、プリントスクリーン（画面をそのまま画像として認識・取り込むパソコンの機能）もできないような技術的処置をしている。

4-(7)-⑱【酒席での漏えい事故発生時には同席者も一部連帯責任を負う】

(情報サービス業(ソフトウェア)：約 5,500 人)

- ・ セ社では酒席にノートパソコン、個人情報を持ち込む事は禁止されている。実際に飲酒が原因で漏えい事故等が発生した場合には、酒席に参加していた者で、実際に漏えいに繋がるような行動をした者、及び管理責任者は連帯責任を問われ処罰される。