

インターネット上への情報漏洩を防止する！

～問題点の理解と未然防止・抑止のポイント～



地域金融アナリスト
コンサルタント 青木雅信

本稿では、SNS等を介したインターネット上への情報漏洩対策を念頭に置き、未然防止・抑止のための着眼点について解説する。

社

会一般への認知を背景に、「炎上」が頻繁に話題に上るようになった。炎上とは、ツイッターやブログ等のソーシャル・メディアを介してインターネット上に掲載された情報に対する過激・苛烈な反応のことであり、情報・通信技術の飛躍的な発展と浸透がもたらした事象だ。

炎上を契機に、社会的な批判や糾弾を受ける個人および事業者も珍しくない。事業者にとっては、注意を要する対象が新たに生じたといえる。こうした潮流はもはや止めようがなく、金融機関でも各種の影響が否応なしにもたらされることを冷静に受け止める必要がある。

1 SNS等を介した情報漏洩とその影響

物理的な距離や時間の壁を越えて様々なサービスの利用が可能となるインターネットだが、ときに「諸刃の剣」となることにも注意が必要だ。

一見よく似た二つの事象だが、情報漏洩過程はまったく異なるものだ。前者は自身の意思と不注意によってインターネット上に漏洩をもちた一方、後者は自ら

近時だけでも、兵庫県姫路市職員による固定資産税申告書のネット上への流出や、有名アーティストがコンサート時に発言した（前日の飲食時の）飲食店側の対応への批判などが炎上を招いている。いずれも、インターネットを介し

はまったくインターネットと接点を設けていない。また、報道で知る限りは、来場者にインターネットへの掲載を促したり、そうした

ことに言及したわけでもない模様だ。にもかかわらず、大括りでは同様の事態を招くこととなった。

一見踏んだり蹴ったりに映る有名アーティストだが、厳しく言えば想定に不十分さが認められる。すなわち、「会場での会話が、来場者にとどまらず（インターネットを介して）外部にも漏洩・伝達する可能性がある」「刺激的な内容であればなおさら」等の見通しを欠いた行為となる。

興行という事業で捉えれば、イメージの低下により、CDやコンサートチケットの売上低下という実損がもたらされたことは想像に難くない。

学生気分が抜け切っていない新入行職員の配属に注意を

金融実務者にあつては、双方の事例に対し、どのような感想を抱かれたらだろうか。「しょうもない公務員がいたものだ」「アーティストは言いたいことも言えずに大変だ」等の認識であるのか。それとも、「念のため当店で未然防止・抑止策を講じる必要がある」

図表1 炎上に至る契機の例

当事者	情報拡散の経緯	顛末
姫路市職員	自ら、④事務機の様子を撮影し、⑤ブログ上に掲載	インターネット閲覧者が内容の異常さに気付いて騒ぎ出し、それを契機に社会的な批判を浴びて謝罪等に追い込まれる事態に
有名アーティスト	②コンサート時のMC（曲と曲の間のお喋り）で飲食店の対応の話題に触れ、③それを聞いた来場者が内容をインターネット上に掲載	インターネット閲覧者が内容の異常さに気付いて騒ぎ出し、それを契機に社会的な批判を浴びて謝罪等に追い込まれる事態に

図表2 所属行職員により金融機関に炎上もたらされる事象(例示：順不同)

情報漏洩
・取引のために顧客から提出してもらった情報を漏洩させる ・顧客の信用状態等まつわる（金融機関側の）評価を漏洩させる
幼稚・軽率な行動
・「(多額の)紙幣や硬貨に身を横たえる」「紙幣で顔をはたく」等現金を使って戯れる ・顧客の悪口ほか対応時の心象を吐露・告白する
こうした事象や同様の事象が発生する可能性もゼロとは言いきれない
必要に応じて未然防止・抑止策を講じる必要もある

との心象を抱かれたらどうか。近時の若年層は、物心がついた時点で身の回りにパソコンや携帯電話が当然にあつた「デジタル・ネイティブ」世代であり、これらの機器をストレスなく使いこなす。また、所属大学のキャリアセンター（就職部もしくは就職課）

の指導員等からも、積極性や発信力をアピールするために、ツイッターやフェイスブック等の利用を促されてきた。特に春先は、学生気分が抜け切っていない新入行職員が配属されていることにも注意が必要となる。3カ月程度が一般的な試用期

間中には、時間外勤務を命じられることもほとんどないため、他企業就職者と交流する機会も多い。こうした機会に、「顧客とのやり取りを実名を挙げて話す」「顧客の悪口等の「裏情報」を得意になつて語る」などの事象を招き、同席者がそうした事象を面白おかしく漏らさないとはいき切れないだろう。

漏洩事件が発生すれば膨大なコストとペナルティが

たとえ本人が最新のセキュリティ・ソフトを読み込んでいても、SNS等を介して、友人知人から勤務先等の情報が流出する可能性は否定し切れない。さらには、フェイスブックなどのソーシャル・メディアでは、写真を投稿しただけでも勤務先や住所が特定されてしまう可能性を残す。

問題なのは、たとえそのような形で漏洩した場合でも、「金融機関からの流出」に変わりはないことだ。発信元が誰であろうと、発覚後には、「金融機関がしかした」ことが認知され、原因究明・