

広い外延を持つ個人情報保護 という課題へのアプローチ

若宮 優 氏 三菱電機株式会社 役員理事 事務企画部長

個人情報の利用と保護をバランスさせるため、先端的な企業はどのような取り組みをしているのか。
ソリューションビジネスを展開する企業でもある、三菱電機株式会社事務企画部長・若宮優氏にうかがった。

個人情報保護の取り組み

まず、来年4月に全面施行される「個人情報に関する法律(以下、個人情報保護法)」についての所感をお聞かせください。

若宮 事案発生時の実質的な公表義務や、外部委託の監督責任の強化など、企業にとって厳しい内容ですが、それを受けて、前向きな体制をとらなければならないと認識しています。当社はプライ

バシーポリシーをかなり早い段階から公表していますが(26頁・資料参照)、今後ともしっかり取り組んでいきたいと思っています。

懸念されている点は。

若宮 一次的な苦情窓口を当該企業のほか、国・地方公共団体等、複層的な構造で受け付ける仕組みになっていますが、受付窓口ごとに違う判断が示されるようなことがあれば、全国で仕事を展開する民間企業にとっては大変な事態です。「個人情報の保護に関する基本方針(以下、基本方針)」は「整合性をとること」としていますが、国・地方公共団体等と民間組織との連携が本当にうまくいくのかと心配しています。今回の個人情報保護の枠組みは複雑で、法律があり、基本方針があり、ガイドラインがある。それに加えて自治体ごとの条例がある。それ

らがうまくバランスで落ち着いてくれることを期待しています。

個人情報保護法が企業活動に与える影響として、新たな投資が必要になるという点がありますね。

若宮 現在、国・自治体等で、プライバシーマーク(13頁・註3参照)等の認証取得を指名参加の前提条件にするというような動きが徐々に広がっており、民間企業はその対応に迫られています。もちろん大切なことではありますが、従来は性善説に立って自然にできていたようなことでも、改めて体系化するとなれば、それ相応のエネルギーを費やさなければなりません。当社も個人情報保護事務局を立ち上げましたが、表面的なコストだけでなく、体制を動かすためには見えな部分も含めてコストがかさむものです。

語弊のある言い方かもしれませんが、視点を変えれば、これはビジネスチャンスでもあるのでは。

若宮 ネット社会が発達すれば、それに伴って個人情報の不正な取得を防御するソリューションを提供するビジネスも発達します。当社も、ハードウェアだけでなく、暗号やデータベースのセキュリティ確保など、ソフトを含めたシステム全体で



ソリューションを提供するビジネスを展開しており、その必要性を社会に積極的にアピールして、普及させたいという気持ちを持っています。

御社の個人情報の管理体制についておうかがいしたいと思います。

若宮 「隗より始めよ」という意識を持って取り組んでいるつもりです。当社もウェブサイトなどで個人情報を収集していますが、その取り扱いについて、プライバシーポリシーを公開しており、また、そのバックボーンとなる会社規則「個人情報の保護に関する規則」を2001年に制定しています。個人情報保護法の成立に合わせて、その二つを改訂しました。改訂のポイントは、保護の対象を従来、当社ウェブサイトで収集した情報に限定していましたが、当社が収集する個人情報すべてにしたことなどです。

推進する体制は。

若宮 体制づくりとして、今年3月16日付けで、個人情報保護統括責任者を置きました。また、会社全体の個人情報保護体制をコントロールする組織として、個人情報保護事務局を設置しています。事務局のメンバーは、個人情報に関係のある管理部門の者で、これらの人に兼務してもらうかたちで構成しています。また当社には、製品対応別の事業本部というユニットがありますが、その最高責任者である本部長を当該事業本部が抱える個人情報の管理責任者として登録することで、各部門の責任体制を明確にしました。いわば、そこが実行部隊で、今夏までに、その体制をもって当社が保有する全個人情報の見直しを完了し、今年中に情報システムセキュリティ対策の強化を実施する予定です。

個人情報保護法の施行に向けた従業員の教育はどのように進められているのでしょうか。

若宮 昨年になりますが、経営トップの認識が重要と考え、意識してもらうことから始めました。個々の従業員の教育としては、6月末までにリーフレットを作成して、個人情報にかかわる可能性がある全社員に配布します。知識を植え付けた上で、秋にはeラーニングによる従業員教育を実施する予定です。

利用と保護のバランス

個人情報の利用と保護のバランスについて、お考えをうかがってまいりたいと思います。

若宮 そもそも「個人情報」という言葉をいかに定義するのか、という問題があると考えています。個人情報に関する事件が頻発して世間を賑わせていますが、個人に関する情報のやりとりは日常茶飯事に行われています。例えば、日常的に名刺を交換していますが、その際、そこに書かれた情報の利用範囲をいちいち明示する方はいないでしょう。個人情報というとき、その境界領域をどう設定するのか、そこからして、なかなか難しい問題だと思います。

昨年10月、社団法人日本経済団体連合会(以下、日本経団連)が個人情報保護法についてコメント¹で、法の定義では、電話帳やカーナビゲーションソフトなど公開された情報も個人情報データベースに該当することになる、という旨の懸念を表明しました。あまり厳重な網を掛ければ、企業は身動きがとれなくなり、ユーザーにとっての有益性も損ねるということですね。

若宮 一般に、電話帳に登録するときは、自分の名前と電話番号を一致させるという認識を持つでしょうが、例えば、カーナビゲーションに電話番号を入力して行く先を指定すると、利用の履歴が自

動的に記録され、カーナビゲーションの中で情報が生き続けるということまで意識が及ぶ方はあまりいないでしょう。このような利用は、極めて便利で有効なはずですが、一口に個人情報と言っても、病歴や遺伝子、思想信条などのセンシティブな情報から電話帳に載っているような公開情報までありますが、個人情報をめぐる議論では、それらが同列で論じられている印象があります。日本経団連は、明らかに利用者の利便性を増すことで、かつ実害のないものについては、あえて規制する必要はないのではないかと、そのような意見を表明しているわけです。

個人情報保護法やガイドラインは、いわば道路交通規則のようなもののはずです。個人情報を社会でうまく流通させることによって、快適なIT社会を共有しよう。その際、事故が起きないようにしよう。本来そのような趣旨のものだと思いますが、何か特殊な事例が発生して世の中を賑わせたとき、すべての情報に網を掛けよう、という声が大きくなりはしないか。それでは本来あるべき利用と保護のバランスが崩れてしまいます。常に客観的に判断していく。この問題を考えるとき、その視点を重視していただきたいと思います。

その他、ガイドラインなどルールの策定に関して要望されることは。

若宮 企業はそれぞれの企業文化で培ったコンプライアンス・プログラムを確立し、それに則って個人情報を保護すべきであると認識していますが、そのとき、掘って立つのはやはり法律などによって定められたスタンダードです。それが、あまりに幅のある解釈が可能なかたちで提示されるのは、企業にとって望ましいことではありません。どこまでできるのか、どこまで禁止されているのかが分からないような曖昧さを残せば、マイナスの面

1 正式名称「個人情報の保護に関する法律施行令(案)の概要に対するコメント」。2003年10月24日に、日本経団連情報通信委員会情報化部会が発表。社団法人日本経済団体連合会ホームページ参照。
(<http://www.keidanren.or.jp/japanese/policy/2003/103.html>)



が出てくるでしょう。とは言え、二律背反のようですが、あまりに窮屈なルールもまた困る、というも事実ではありますが。

特にITは技術革新が早く、適宜ルールを見直していく必要があるのでは。

若宮 状況の変化に即応していただきたいのですが、反対に、何か目立つ事件が起きたとき、情緒的に反応して、極端に振れるのも問題です。注意しなければならないことは、今回の個人情報保護は法律とガイドラインが巧みに組み合わせられていて、法律の改正は大変でも、ガイドラインの改定は各省庁で比較的容易にできる仕組みになっているという点です。状況の変化に合わせて遅滞なく見直していただくことは大切ですが、同時に継続性も重要です。企業の安定的な活動を損なわないよう、予測可能性が担保された明確なルールづくりを望みたいと思います。

一種の労務問題

情報の改竄や漏洩など、民間企業の個人情報の流出が続発していますが、その事態は技術的な側面から説明がつくのでしょうか。

若宮 それについて考えるには、情報システムの歴史を振り返る必要があるでしょう。黎明期には、コンピュータにアクセスするというのは特殊な行為でした。端末も特殊であり、限られた人しかできなかった。機密文書の管理も鍵付きの棚に保管して、そこから持ち出すときは台帳にサインしなければならない。そのような目立つ行為であり、衆人環視にさらされていた。ところが、そこにパソコンが登場した。コンピュータを扱うのがありふれた日常的な行為になった。確かに便利にはなったものの、文書管理の点からすれば、緩みが生じるきっかけにもなった。さらにインターネットの普及で、情報はより広範囲に流通する方が便利だ、進んで

いる。そのような風潮が生まれた。それによって働く人たちの意識は明らかに変化します。情報システムの管理についても、大型コンピュータが普及しはじめた頃は人事部門や総務部門が中心でしたが、普及すれば、情報システム担当の部門に新入社員が入るようになり、入社頭初からそのような業務ばかりやっていたら、価値観も自ずから違ってくるはずですよ。

民間企業は、個人情報に関する不正行為をいかに防ぐべきでしょうか。

若宮 まず認識として、私は、これを労務問題の一種とらえています。現実に報道される事件を見ても、情報技術の問題というよりも、業務委託先から顧客情報が漏れた、といった人災の意味合いが強い事件がほとんどです。アクセスできる正当な権利を持つ人間が紙やCD-ROMのかたちで持ち出すといった原始的行為で事件が発生し得るわけで、その防止は、企業における人の緩みをいかに防ぐかという、極めてプリミティブな労務問題であるという認識です。

終身雇用の時代には内部で完結していた業務が、企業のグループ化、業務のアウトソーシングなどによって外部に広がりがつある。また、雇用は流動化し、雇用形態は多様化している。そのような変化に伴ってリスクが高まっていると思われる。

若宮 産業廃棄物も、委託した末端の業者が不正行為を働くと、排出した事業者の責任が問われることになりました²。企業にとっては非常に厳しい内容ですが、まさにそれと同じようなことを個人情報の管理でも求められるわけです。最終的にどのような人が個人情報を扱っているのか、そこまで管理しなければならない。コストも時間もかかります。しかも、企業にとってのリスクは高まっています。経営環境が厳しい中、従業員にとっては処

資料 三菱電機株式会社 個人情報の保護方針と利用目的

保護方針

当社は、業務上取扱うお客様・取引関係者・当社従業員などの個人情報について、個人情報保護に関する法令及びその他の規範を遵守し、かつ自主的なルール及び体制を確立します。

ここに、以下のとおり個人情報保護方針を定め、これを実行し継続的に見直し、改善・向上に努めることを宣言致します。

- 1) 当社は、この宣言を実行するために、個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムを策定し、当社従業員(役員・社員・パートタイマー・アルバイト・派遣社員などを含む)その他関係者に周知徹底させて実行し、改善・維持してまいります。
- 2) 当社は、個人情報の取得にあたり、適法かつ公正な手段によって行い、利用目的等の必要事項について、個人情報の主体である本人から同意をとるか、当社のウェブサイトに公表します。
- 3) 当社は、個人情報を間接的に取得する場合、取得する個人情報について当社のウェブサイトに利用目的等の必要事項を公表します。
- 4) 当社における個人情報の利用については、個人情報の主体である本人から同意をとるか、当社のウェブサイトに公表した事項の範囲内で、具体的な業務に応じて権限を与えられた者のみが、業務上必要な限りにおいて行うものとします。
- 5) 当社は、個人情報への不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏えい等を予防するため、合理的な安全対策とともに、必要な措置を講じます。
- 6) 当社は、業務委託先に個人データを委託する場合は、適切な委託先と必要な契約を締結し、その他法令上必要な措置を講じます。
- 7) 当社は、個人情報の主体である本人からの同意なしに、個人情報を第三者に提供することを、原則として禁止します。
- 8) 当社は、個人情報の本人であることを確認した上で、当該保有個人データの開示、訂正、利用停止、削除等の求めに対し、遅滞なく応じる体制を整備します。

利用目的

- ・ 当社はお客様との契約や取引に関してその履行に伴い、お客様からいただいた情報を利用します。
- ・ 当社は、当社が取り扱う商品・サービスおよび関連するサービスの紹介等、皆様に有益で適切な提供をするためにお客様の個人情報を利用します。
- ・ 当社は、当社顧客企業から情報処理等の委託を受けた範囲でお客様の個人情報を利用することがあります。

三菱電機が取り扱う商品・サービス

- 1) 各種電気機械器具、電子応用機械器具、産業機械器具、情報処理機械器具、家庭用電気機械器具、照明機械器具、車両機械器具、船舶機械器具、航空機械器具、誘導ロケット、人工衛星、通信機械器具、工作機械器具、理化学機械器具、光学機械器具、原子力機械器具、瓦斯器具、ビル・住宅関連製品、半導体素子、集積回路その他一般機械器具及び部品の製造並びに販売
- 2) 計量器の製造及び販売
- 3) 合金、電線、電気材料、磁性材料、ゴム製品、各種合成樹脂製品及び木工品の製造並びに販売
- 4) 高圧瓦斯及びその容器の製造並びに販売
- 5) 電気及び熱の供給業
- 6) 建設業及び建築設計業
- 7) 電気通信業、情報処理業及び放送業
- 8) 医療機械器具の製造、販売及び輸入販売業
- 9) 前各号に関連するソフトウェアの作成・販売及びエンジニアリング業
- 10) 前各号に関連する一切の事業

出所：三菱電機株式会社ホームページ(<http://www.mitsubishielectric.co.jp/privacy/index.html>)

2 「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」の平成13年4月1日の改正により、廃棄物の排出事業者が廃棄物処理を外部の業者に委託する際の責任が強化された。

遇で厳しい面があり、それがモラルに影響しているのかもしれませんが。また、派遣社員など多様な人材を組織に取り込むようになっていることも潜在的リスクを高めていると思われます。その中で自社の従業員に限らず、関係会社、協力会社の職員にまで意識を徹底するというのは容易ならざる事業であり、相当堅牢な仕組みをつくらなければならないと感じます。

一つは、契約という手段を活用するというのでしょうか。

若宮 例えば、委託について言えば、わが国は米国ほど契約文化が発達していません。まず、そこを見直す必要があります。契約の際、守秘義務や、契約に違反した場合のペナルティなどを明確にして、双方が認識できるかたちにしなければなりません。その認識は強く持っており、そのため個人情報保護の事務局にも法務部の者を入れていますが、いくら契約で縛っても限界があります。損害賠償をとっても被害を回復できなかったり、とり切れないこともあるはずですよ。

またハード、ソフトの両面で技術的に情報セキュリティを確保する努力も大切ですが、それだけでも足りません。例えば、わが社は、ファイアーウォールを入れているから外部からの不正なアクセスは防げる、と言う。もっとものように聞こえますが、では、設定は誰が行ったのか、どのような設定になっているのか、メンテナンスの状況は、そのようなところに問題があるケースが少なくないのです。購入して、設置したが、よく確かめせず、デフォルト値のまま使っていた、というのでは全く意味がありませんが、現実にはそのような話はいくらでもよくありました。OSにしても、然るべきパッチをすれば、滅多なことでは外から侵入されませんが、正当な権限を付与された人間が悪



意を持って行動すれば防げない。つまり、技術的な措置とマネジメント的な措置との組み合わせが不可欠なのであり、コンプライアンス・プログラムなり、教育なり、というベーシックなところに戻るわけです。

いかに優れた情報セキュリティ技術があっても、それを運用する人間に問題があれば、どうしようもない、と。

若宮 業務として他社にソリューションを提供するときも、同じことが言えます。当社の暗号技術であるMISTY³にしてもKASUMI⁴にしても世界的な評価をいただいています。問題はそれを扱う人間的な不安定さをいかに解消していくか、です。暗号がかかった状態なら、たとえ盗まれても安心だと言っても、暗号というのは、いずれどこかで使うものであり、そのときは解除して平文に戻すものなのです。技術的には、ほぼ完璧に抑える自信がありますが、運用上のミスやシステムの構築そのものに問題があれば、結果として全く別の陥穽があった、ということになりかねません。要は、情報技術をいかに適用するのか、なのです。それぞれの企業にはカルチャーがあり、その差によってリスクも異なります。したがって、各会社の事情をよく見極める必要が

ありますが、外部のコンサルタントにできるのは、どうしても総論までです。そして、外部の者がいかに詳細に分析したところで、会社のことは内部の人間にしか分からない面が残ります。まず自分たちの問題として引き受ける。その姿勢が前提です。逆に言えば、人的な面さえきちんとしていただければ、われわれは、それを裏付ける技術をご提供できると自負しているということです。

法律など不正行為を牽制する社会的なシステム、技術、啓蒙教育、それら多面的なアプローチを複合していかなければセキュリティの確保は実現されないと。

若宮 この問題は想像以上に広い外延を持っています。そして容易に処理できるような問題ではありません。それを認識することが、この問題に対処するための重要な第一歩なのでしょう。

三菱電機株式会社 役員理事 事務企画部長
若宮 優(わかみやまさる)

1973年三菱電機株式会社入社。2002年より事務企画部長。
現在、役員理事事務企画部長。

読者の皆様のご意見・ご感想をお寄せください。

h-bunka@lec-jp.com

3 MISTY : 1995年に三菱電機が開発した共通鍵(64ビットブロック)暗号アルゴリズムのことで、米国標準暗号方式DES(データ・エンクリプション・スタンダード)に続く無償公開を実施中。

4 KASUMI : MISTYをベースに三菱電機が開発したもので、2003年3月、第三世代携帯電話の国際標準規格を検討する「3GPP(3rd Generation Partnership Project)」にて、正式に国際標準規格に採用が決定された。

