

## 適切な事務処理の確保について

平成 26 年 11 月 11 日

危機管理課・人事課

### 1 経緯

平成 25 年度当初に個人情報の流出など不適切な事務処理が多数発生（うち個人情報の流出 4 件）したことから、平成 25 年 7 月に注意喚起を行い、職員の危機管理意識の向上やコンプライアンスの日常化の取組の中で、その再発防止に努めてきたところ、25 年度下半期においては、そのような事案は減少したところですが、

しかしながら、26 年度に入ってから、5 月に USB メモリの紛失などによる個人情報の流出が発生し、10 月にはインターネットメールアドレスの流出、イラストの不適切使用、ホームページにおける個人情報の流出などが立て続けに発生（発覚）し、報道される事態となっています。

適切に事務処理が行われていると考える県民の皆さんの信頼を損ねかねない事態であるため、適切な事務処理の確保に向けて、改めて所属、職員への一層の注意喚起をお願いするとともに、10 月に発生した事案については、再発防止に向けて下記のとおり取り組むので、全庁での対応をお願いします。

### 2 発生事案ごとの原因と再発防止策

#### (1) インターネットメールアドレスの流出(7 月 29 日、8 月 29 日、10 月 18 日報道提供)

職員の不注意から、対象者（送信先）全員のインターネットメールアドレス（以下「アドレス」という。）等が表示された状態で送信される事態が 7 月 22 日、8 月 26 日に発生しました。このため、9 月 30 日付け危機管理課長、情報公開課長、IT 推進課長の連名で注意喚起の文書を発出したところですが、10 月 18 日に再度同様の事例が発生しました。

#### 【原因】

上記 3 件とも、研修会や講座などへの参加（案内）メールを出す際に、送信先のアドレスが表示されない BCC（送信先が表示されない機能）で送信すべきところ、注意を怠り、送信先のアドレスが表示される宛先（TO）や CC で送信したことによるものです。

#### 【再発防止に向けて】

アドレスについては、単なる送信先ではなく、個人情報を含む取り扱いに注意を要するデータであるとの認識を持つよう、職員に再度の注意喚起を行ってください。また、三重県個人情報適正管理指針及びインターネットメールシステム運用管理要領を改正し、インターネットメールの送信については、全庁ルールとして BCC を使って送信することを原則とします。

## 《新ルール》

- ①インターネットメールを送信する時は、原則として「宛先（TO）」欄に自身や所属のアドレスを入力し、「BCC」欄に送信先のアドレスを入力します。
- ②署名機能等を使い、メール本文に「このメールは全ての宛先に対して、BCCを使用して送信しています。個人情報保護のため、ご理解とご協力をお願いします。」等と明記します。また、誰に宛てたメールか、誰に参考に知らせるメールか等について必要に応じて記載します。
- ③送信先の依頼や事情（携帯端末への不転送等）などにより、「BCC」による送信では不都合が生じる場合は、例外的に所属長の了解を得て「宛先（TO）」や「CC」で送信することができます。

※ 新ルールにおいても、引き続き、複数職員による確認や声だし確認などを行い、メールアドレスの流出には十分注意してください。

- 三重県個人情報適正管理指針及びインターネットメールシステム運用管理要領の改正については、別途、戦略企画部・地域連携部から通知します。

## (2) イラストの不適切使用（10月21日報道提供）

防災訓練資料作成のため、インターネットにより「無料 イラスト ○○」等の条件で検索し表示されたイラストをそのままダウンロードしましたが、そのイラストは有料のものでした。（表示されたイラストの中には無料のイラストもありましたが、イラストだけでは有料か無料かは判別できないものでした。）

### 【原因】

表示されたイラストの作成元（提供元）のホームページを確認することなく、無料のものと思い込んでしまったことによるものです。

### 【再発防止に向けて】

ホームページに掲載されているものは全て著作権があるとの前提に立ち、利用規定や著作権についての記載を必ず確認するとともに、著作権フリー等の表示がない場合は必ず著作者の承諾を得ることを徹底してください。

さらに、事案発生部署の職員を対象に法曹有資格者による著作権研修を早急に行うとともに、全庁的な著作権研修についても実施しますので、職員の積極的な参加をお願いします。

## (3) ホームページにおける個人情報の流出（10月23日報道提供）

スポーツリーダーバンク事業における指導者について、本人の了承を得て県のホームページで氏名や指導種目等の情報を公開していますが、住所については、市町名までしか了承を得ていないにも関わらず、番地等を掲載している事例が複数件あることが判明しました。

## 【原因】

D\*BOXを使用して県のホームページに掲載するにあたって、D\*BOXの入力画面の写しを起案に添付していない、或いは、間違った入力内容が見過ごされていたことによるものです。(D\*BOXを使用する場合は入力後のホームページの画面を事前に確認できません。)

※ D\*BOX：職員間の情報共有や、インターネットで県民等への積極的な情報提供を行うための簡易データベースシステム。

## 【再発防止に向けて】

ホームページで公開するということは、文書を発出するのと同じことであるという認識を持ち、特に個人情報を含む情報をホームページに掲載する場合は、決裁には必ずホームページの写しを添付するとともに、今回の事例のように、D\*BOXを使用してホームページに掲載する場合は、その写しのかわりにD\*BOXの入力画面の写しを起案に添付することを徹底してください。

また、入力する際に間違えないよう、元となる申請書等や入力画面の様式についても確認し、必要に応じて見直しを行ってください。

## 3 各所属、職員への周知及び注意喚起

上記対応について、本文書及び別途発出される三重県個人情報適正管理指針、インターネットメールシステム運用管理要領等の改正通知を基に、所属長から職員へ必ず主旨の徹底、注意喚起を行い、所属をあげて適切な事務処理の確保に向けて取り組んでください。

また、今年度はヒューマンエラー対策をテーマに「危機管理セミナー」を開催しますので、職員の積極的な参加をお願いします。

なお、引き続き、不適切な事務処理事案についての情報共有やコンプライアンス・ミーティング等を実施していきますので、職場内における意識向上に活用してください。