

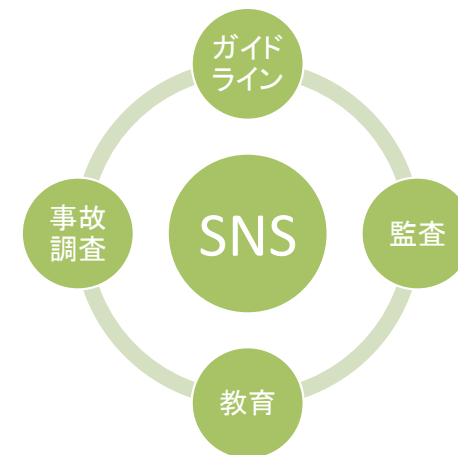


利用者のための SNSに関するセキュリティ研究

情報セキュリティ対策の診断研究プロジェクト

目次

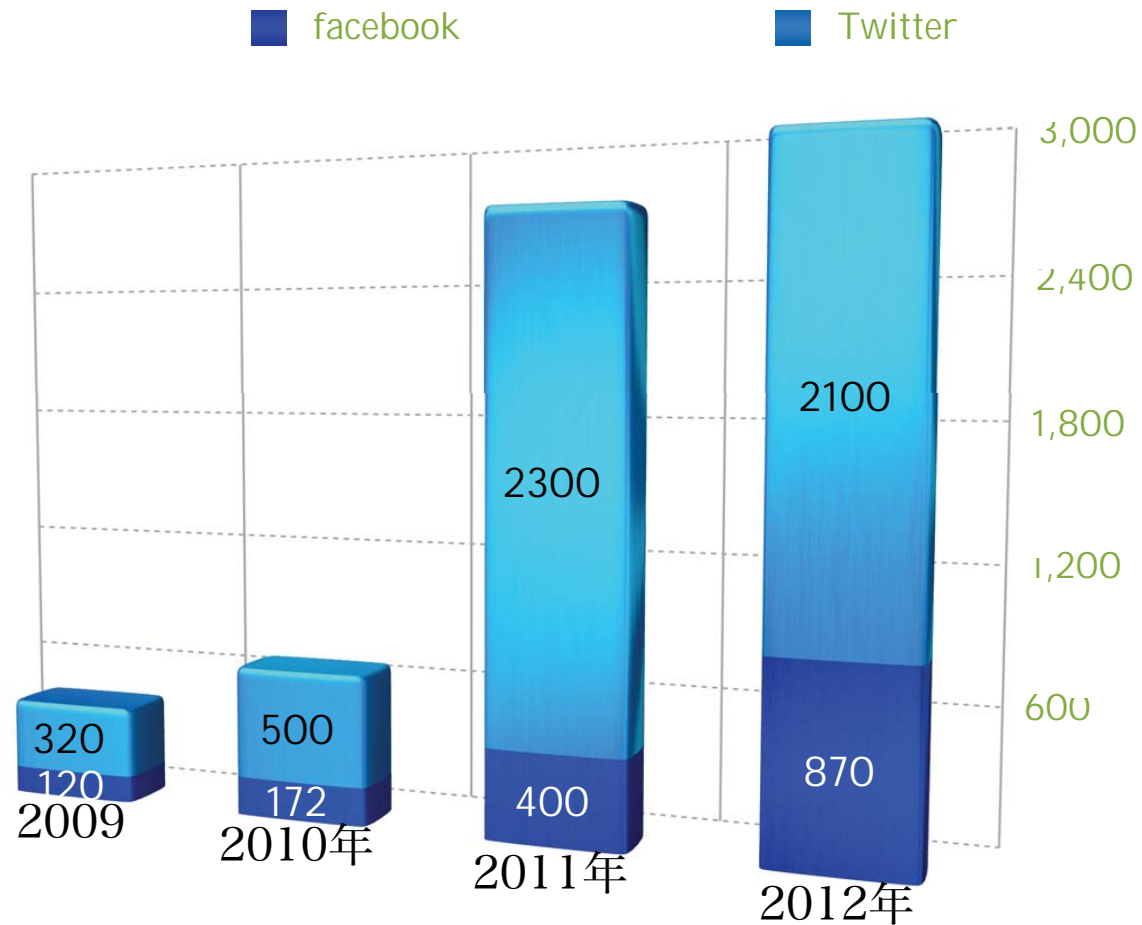
- ▶ SNSと意識の変化
- ▶ SNSを起因とした事故例
- ▶ SNSに対する管理と監査



SNSと意識の変化

ソーシャルネットワーキングサービスとは





国内の急激な利用者増

Facebookのユーザー数はsocialbaker.com等を参考

Twitterのユーザー数はwikipedia、ネットレイティング等を参考

利用者意識の変化

- ▶ ウェブサイト上への身元を明かしての発言（コメント）
- ▶ ウェブサイト上への氏名や顔写真の公表
 - ▶ 家族や社員が表示されることを意識しているか
 - ▶ 自分が取引先に見られることを意識しているか



SNSを起因とした事故

トラブル事例 1 顧客情報をツイート

ショップ店員が、勤務時間中に来店客に対して、個人の「Twitter」アカウントから来店状況を発言。その内容が、来店客を中傷する内容であり、発言した夜に、ツイート内容が2chサイトに転載される。

トラブル事例 1 顧客情報をツイート

発言者へのバッシングとともに本人特定が行われ、過去に氏名を含んだ発言をしていたため、「mixi」や「Facebook」など多数のSNSとの紐付けがされ、個人が特定される。また発言内容から、所属企業も特定。勤務先への電話やメールによるクレーム、また直接、発言者を見ようと出勤先の店舗へ行く者も現れた。

トラブル事例 1 顧客情報をツイート

- ▶ 発言者はSNSのアカウント一式を削除。しかし、SNS掲載の写真（家族写真含む）が次々にネットへ貼られ、特定した住所の不動産登記簿謄本をアップする者も現れる。
- ▶ 雇用企業は、来店者に対する謝罪、及び当該発言社員への処分をサイト上に発表（※後日、スポーツ新聞で発言者の退職が報じられる）。

事件となった問題

- ▶ 業務時間中に私的なSNSを利用させていること。
- ▶ 他人を中傷する内容を発言したこと。
- ▶ 守秘義務の対象である来店客の情報を発言したこと。

問題に対する監査

- ▶ 業務時間中に業務と関係のないインターネット利用を禁止しているか。
- ▶ 自社の社員として責任ある行動を指導しているか。
- ▶ 来店客に対する守秘義務を教育し、理解させているか。

トラブル事例 2 家族からの情報流出

- ▶ 家族（子供）が未発売の菓子商品のパッケージ写真をアップし、当該商品のCMに起用されたとするタレントグループ名をツイッター上で書き込んだことから、「なぜそんなことを知っているのか」というSNSでの質問に、ツイート内容の正しさを証明するため、父親の職務や聞いた内容についてさらにツイートした。

トラブル事例 2 家族からの情報流出

- ▶ リーク情報としてネット上で話題となり、当該発言者が別に管理するブログでも、他に未発売の菓子商品のパッケージ写真を多数公開していることが分かって話題に。
- ▶ その後、ツイート内容のとおり、タレントによる新商品の宣伝が始まる。
- ▶ 発言者は、ネット上で謝罪し、「Twitter」のアカウントを削除した。
- ▶ インターネット上のメディアが当該菓子メーカーの広報部へ取材をする動きがあった。スーパーやコンビニのバイヤー等には案内済みの情報とのこと。

事件となった問題

- ▶ 家族内だけの話を、問題意識を持たない子供がSNS上に書き込みできる環境がある。
- ▶ 従来のブログでは表出しにくい内容が、SNSでは問題に発展しやすい（サイト内検索の容易性）。
- ▶ 自分がSNSをしなくても周囲に書き込まれる危険性を意識していない。

問題に対する監査

- ▶ 会議の都度、当該会議内容が秘密情報である旨を周知させているか。
- ▶ 機密情報を部外者に話す危険性を理解させているか（自分がSNSをしなくても周囲に書き込まれる危険性の意識）。
- ▶ 必要上、家族内に話す業務上の事項（例えば出張先など）について相手に情報の管理を指示しているか（常識の範囲で分かるだろうという推測の禁止）。

トラブル事例 3 所属が明確な者による発言

- ▶ リニア中央新幹線の間駅誘致に関するマスコミ報道に対して、利害関係がある自治体の総務部長が、Facebook上の自らのアカウント（実名）で、マスコミへの批判と、特定の新聞の不買運動の呼び掛けを行った。
- ▶ 発言者は問題発言としてマスコミとして取り上げられた後、謝罪するとともに、アカウントから自らのプロフィールを消し、また過去の発言内容を非公開にした。
- ▶ 県庁側は「私人か公人か区別できず、ただちに法に抵触するともいえないが、不適切な行為として、私人であっても品位を損なわないように文書で周知したい」（産経新聞の報道より）とのことで、後日、知事による口頭注意があった。

事件となった問題

- ▶ 肩書きを付けたアカウントを用いて発言をしている点
- ▶ 発言内容の閲覧範囲を公開設定にしている点
- ▶ 個人アカウントであることから、問題となるまで周囲で諫める者がいない点

問題に対する監査

- ▶ 所属を含めたプロフィールアカウントで発言することの意味を理解させているか。
- ▶ 発言内容を「公開」していることの影響を理解させているか（デフォルトが「公開」設定であることへの認識有無）。
- ▶ 個人アカウント上で、営業秘密を含む情報の発言を禁止しているか。

トラブル事例4 虚偽発言の問題

- ▶ 採用担当者であるという発言者が、Google+で現在、面接の最中であるとして仲間内的に実況中継を始める。実況内容は、面接応募者のおどおどした態度や不明瞭な返答など、応募者を中傷する内容であった。「Google+」アカウントは実名で登録しており、問題発言であるとして取り上げられるとすぐに「Facebook」アカウントから所属企業や勤務年数、担当部署のほか出身大学や年齢などが特定される。

トラブル事例4 虚偽発言の問題

- ▶ ネット閲覧者は、所属会社の社長が「Twitter」を利用していたことから、直接、SNS上で社長に発言経緯の画像を送信して、回答を求めたり、また、法務局や労働局、人権センターなどへメール通報した旨が書き込まれる。

トラブル事例4 虚偽発言の問題

- ▶ 発言者は「SNSでの私的な発言が、これほど話題になるとは考えていなかった」と弁明している。
- ▶ 翌日、所属企業は社員の監督不行き届きとして謝罪文を公表し、発言者は面接に関わっておらず虚偽の書き込みであることを報告。内定者や面接予定者、関係先に事情説明を開始した旨や、発言日当日までにクレームメールが約50通が届いたことも報告した。その後、当該企業は従業者へのSNS利用に対する教育プログラムを策定して実施する旨を公表している。

事件となった問題

- ▶ 企業の資質を疑わせる創作話を、他の人が閲覧できる状態で発言したこと。
- ▶ 業務時間帯であり、また発言内容に現実味があることから他の人から見れば、創作とは思われないこと。
- ▶ 所属会社のSNSアカウントが苦情窓口として利用される可能性への準備ができていないこと。

問題に対する監査

- ▶ 発言に対する社会的な影響を教育しているか。
- ▶ 虚偽の発言（欺瞞行為）は、SNSの利用規約で禁止されている事を理解させているか。
- ▶ SNSアカウントがクレーム窓口となった場合の対応手順を整備しているか。

SNSに対する管理と監査

SNS利用に伴う新たなリスク

▶ 従業者の不適切な発言によるトラブル

- ▶ 社員教育不足及び社会的責任の追求による組織の謝罪
- ▶ バッシングを受けた発言者本人の被害

▶ 個人情報公表することによるトラブル

- ▶ 不正アクセス、ストーカー、オレオレ詐欺などの被害

SNSのプロフィール情報からのリスク

- ▶ 生年月日
- ▶ アカウント名
- ▶ 家族名
- ▶ ペットの名前

不正アクセス

SNSのプロフィール情報からのリスク

- ▶ 生年月日
- ▶ 友達構成
- ▶ 家族構成
- ▶ 好きな活動と趣味・関心

本人なりすまし

SNSのプロフィール情報からのリスク

- ▶ 所属企業、役職の登録
- ▶ 友達構成
- ▶ 出張先や営業先に関する発言
- ▶ 居酒屋へのチェックイン

企業スパイ

リスクが増え続けるおそれ

- ▶ 友達が増え続けるリスク
- ▶ 情報を収集され続けるリスク
- ▶ 放置した情報が増加するリスク

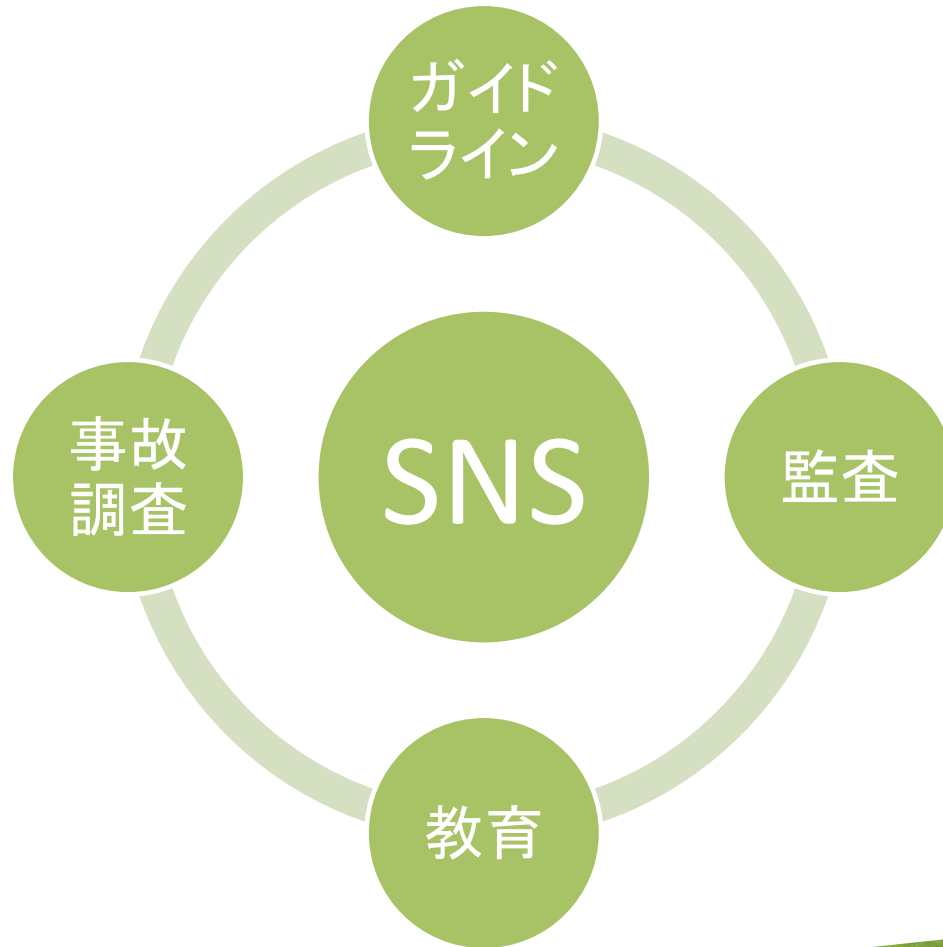
SNS利用のガイドライン

- ▶ 発言する対象について
- ▶ 発言する立場について
- ▶ 発言の内容について
- ▶ 発言に対する影響について
- ▶ 懲戒及び免責について

ガイドラインに対する教育と監査

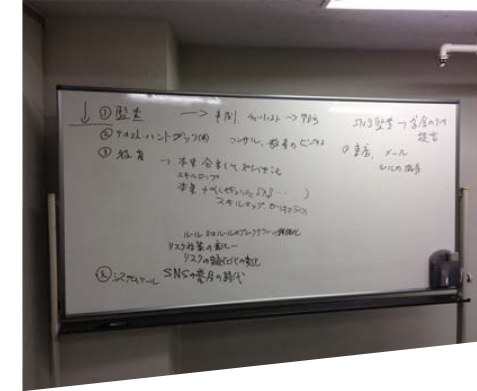
- ▶ ガイドラインを遵守するための**教育**をしているか
- ▶ ガイドラインを遵守した行動を**監査**しているか

事故事例に基づいた管理の展開



SNS利用に対する監査の課題

- ▶ 社員の**プライベートに強く干渉**するため、
確認範囲の線引きが難しい
- ▶ ユーザー単位の過去の発言に遡ることの、**監査
の確認範囲の拡大**による作業の負担
- ▶ 万引き、飲酒など**本人のモラルに依存**した問
題に対するチェックの限界



- ▶ 課題に対する研究及びセキュリティ監査の勉強
- ▶ 研究に関わる実証実験
- ▶ 月1回の研究会による意見交換

当研究プロジェクト（連絡先）

主査 木村 裕一、尾崎 孝章 まで

（研究プロジェクトへのお問い合わせは、システム監査学会HP

「問合せフォーム」からお願いします）

メンバー募集

ありがとうございました。

情報セキュリティ対策の診断研究プロジェクト メンバー

- ▶ 赤尾 嘉治、石渡 博一、大井 正浩
尾崎 孝章、木村 裕一、玉井 学、牧野 豊