

社団法人 全国行政相談委員連合協議会

行政相談

The
National
Federation of
Administrative
Counselors'
Associations



行政相談の新たな展開について 新井 英男

歴史の目的とオンブズマンの役割 片岡 寛光

No. 114
2007/8

行政相談における情報セキュリティについて

—電子メール運用での注意点—

大阪国際大学法政経学部准教授 安保 克也



- 一 はじめに
- 二 我が国のIT戦略の歩み
- 三 電子メールでの行政相談受付の流れ
- 四 電子メール相談における注意事項
- 五 電子メールの保管における注意事項
- 六 おわりに

一 はじめに

少子高齢化社会を迎える昨今、行政相談は我々の生活に密接度を増してきている。

行政相談の仕組みとは、大まかにイメージすれば、国民が国の仕事やその手続、サービスに関する制度や仕組みが分からない、または困りごとがあるなどの場合、行政相談の窓口へ相談に行くことで、疑問などに

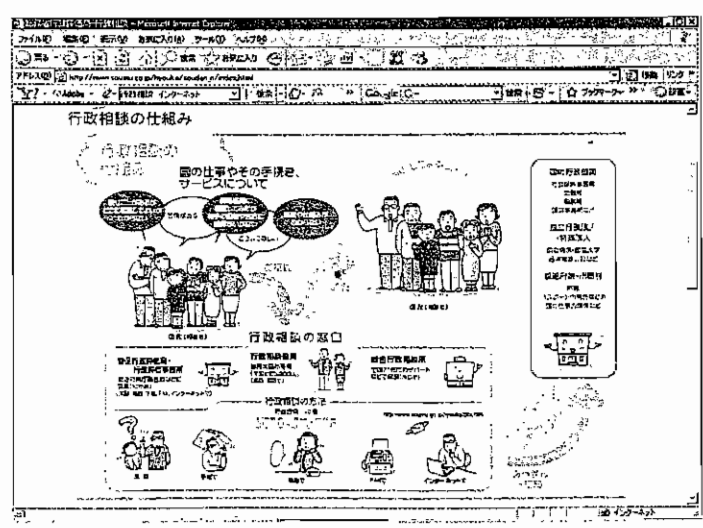
回答してくれるシステムである。

しかし、多忙な生活を送っている大多数の国民は、切羽詰まった相談以外はなかなか直接、行政相談の窓口(管区行政評価局・行政評価事務所、行政相談委員、総合行政相談所)に足を運ぶことは諸事情で困難であると思われる。そこで、電話、FAX、手紙、インターネットなどの方法が利用される。

本稿では、今後、利用率が高まるであろう、インターネットを利用(電子メール)した相談に対する注意点を検討する。

二 我が国のIT戦略の歩み

インターネット相談が増加する背景とし



ては、日本政府が推進しているIT (Information Technology: 情報技術) 戦略が存在しているからである。日本政府のIT戦略は、大きく二つに分けられる。

第一段階は二〇〇一年から二〇〇五年までの「総務省の情報通信政策」(e-Japan 戦略)であり、第二段階は二〇〇六年から現在までの「総務省のu-Japan政策」である。

日本政府は、二〇〇一年一月にe-Japan 戦略を発表した。e-Japan戦略とは、五年以内に世界最先端のIT国家となることを目標とし、すべての国民がITを積極的に活用してその恩恵を最大限に享受できる社会を目指すことであった。

その後、e-Japan戦略の見直しや追加などがあったが、中でも二〇〇四年五月に発表したu-Japan政策は、ユビキタスネットワーク(いつでもどこでも、コンピュータやネットワークなどを利用できる状態の社会)の実現を目標として二〇〇六年九月に発表した「u-Japan構想」を具体化したものである。

二〇一〇年には、新たな社会の姿(e-Japan)を明確に打ち出すとともに、必要な政策パッケージ(u-Japan政策)を策定することを目標に以下のような政策を掲げている。

- ① ブロードバンドからユビキタスネットへ(シームレス「継ぎ目のない」のネット

トワーク環境を整備する)

- ② 情報化促進から課題解決へ(医療や福祉などの課題解決に情報通信技術の活用を高度化する)

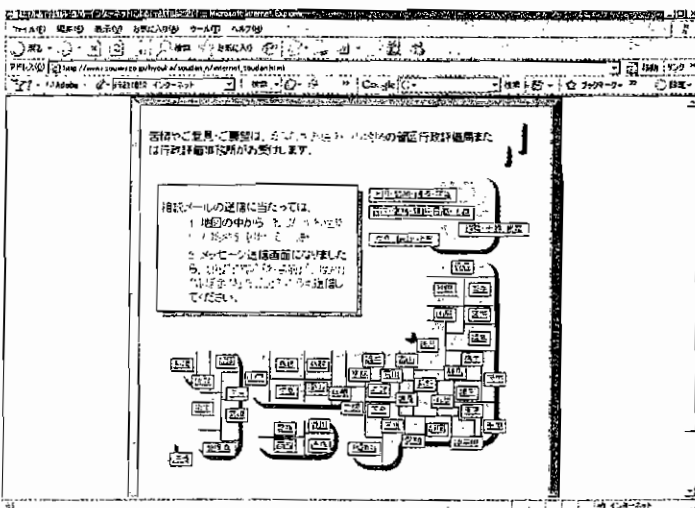
- ③ 利用環境整備の抜本強化(利用環境を整備して情報通信技術に対する国民の安心感を高める)

我が国のIT戦略の歴史⁽³⁾

年月	戦略・構想など
2001年1月	e-Japan戦略
2003年7月	e-Japan戦略II
2004年2月	e-Japan戦略II加速化パッケージ
2004年6月	e-Japan重点計画2004
2005年2月	IT政策パッケージ2005
2006年1月	IT新改革戦略
2006年9月	u-Japan構想
2010年5月	u-Japan構想実現予定

三 電子メールでの行政相談受付の流れ

総務省行政評価局のインターネットによる行政相談受付を覗いてみると、「メールでご相談ください」(以下にしたがって、メールでご相談いただけます)という画面が出てくる。



画面には、「苦情やご意見・ご要望は、あなたがお住まいの地域の管区行政評価局または行政評価事務所がお受けします」というメッセージが出てくる。

相談メールの送付に当たっては全国を五十地区に分け、

一、地図の中から、あなたがお住まいの地域を選択してください

二、メッセージ送信画面になりましたら、「相談内容」「お名前」「ご住所」「電話番号」をご記入のうえ送信してください

という指示が画面上に出てくる。

相談者は、指示どおりに自分の住まいの地域をクリックすると、メールソフト(Microsoft Office Outlook)が起動する。起動すれば、「件名」を書き、本文には「相談内容」「お名前」「ご住所」「電話番号」を書き、送信をする。

これが電子メール(インターネット)での行政相談受付の流れである。

今後は、NTTを始めインターネット接続業者が、インターネットへの接続環境を整備し、料金の値下げもおきているので、これからの行政相談では電子メールでの相談は増加することはあっても、減少することはないものと思われる。

四 電子メール相談における注意事項

(一) 電子メールは他人に読まれる場合もある

電子メールでの行政相談は、通常、相談者から直接行政相談の担当者もしくは担当窓口に届くので、一般の人々は手紙と同様、第三者に読まれる(漏えいする)とは思っていない。しかし、この常識はIT社会では通用しないのである。

我々は、封書の手紙なら、誰かが故意に開封しない限り中身を見られる心配はしないし、法律上の保護対象(例えば、信書開

被罪・刑法百三十二条)にもなっているから、第三者に読まれるとは普通は考えない。また、郵送の途中では郵便関係者だけのことで事故は発生し難いので安心感を持っている。

それに対して電子メールは、相手に届くまでにインターネット上のいくつかのメールサーバを経由する。メールサーバとは、郵便でいうならば、各地にある集配局のようなものである。電子メールも手紙などのように封印をしてあれば問題はないが、メールは封筒にも入れず、当然、封印などもない状態で流れている。すなわち、相談者が行政相談委員に「相談があるのですが……」と送れば、「相談があるので……」という文字がインターネット上を流れているのである。

ということは、インターネット上を流れている電子メールは、他人の電子メールを読むための技術を持った人ならば、読むことができることになる。行政相談をする人から届く電子メールは、世間話のような相談ごとから、機密事項にかかわる事柄など幅の広い相談があるかと予想される。相談者が送信した重要な機密事項に関する電子メールが、途中で誰かに読まれていたのでは、大変な事態になる。

そこで今後の課題としては、地域の管区行政評価局または行政評価事務所宛にメー

ルを送信する場合には、強度の暗号化(SL: Secure Socket Layer)をした上で、送信ができるような仕組みを構築することを望みたいのである。

(二) IDやパスワード管理は適切に

民間企業で比較的多い事例だが、担当者が複数いる場合にはID(Identity: 確認する、見分ける)やパスワード(鍵)を共用している場合がある。IDは一人ずつ固有なものなので、一人が一つのIDを持つべきであり、共有すべきものではない。

IDが漏えいしたとき、IDを共用していたら、すべての情報が漏えいする可能性が高いのである。なぜならば、共用しているIDは、その部課で扱っている情報をすべて見ることができからである。

個人のIDを使っていれば、不正に使われたIDで開けるファイル(データ)は、その人が取り扱うものだけで、他人が取り扱うファイルなどは開くことができないため、情報漏えいも最小限度の被害で済むのである。

また、情報漏えいがあったときにも、なぜ起きてしまったかの原因分析をするためにも、個人のIDを使う必要がある。共用のIDでは、「誰が」「いつ」「どのようなミスで」漏えいをさせてしまったのかを追跡することが不可能になる。

しかし、個人のIDが利用されていれば、その原因が単に不注意なのか、あるいはコンピュータウイルス感染などによって漏えいしたのかなどが把握できる。

個人情報保護がブームのように強調される昨今、個人情報に深くかかわらないようにするために、一人ずつのID使用を嫌うようだが、このような対応は誤りといわざるを得ない。行政相談の場合も今後、同様の事例が起きることも考えられるので、民間企業で行われているIDやパスワード管理のノウハウは参考になる。

(三) Winnyの利用は避けるのが無難

最近、マスコミの話題となっているのが、Winny(ウィニー)である。今年に入っても、警視庁の捜査資料が、わざわざ画像を違法ダウンロードしようとしていた警察官のパソコンから一万件余り流出した事件でもWinny経由で流出したと報道されたので、名前はご存知の方もあるかと思われる。Winnyとは、ファイル交換ソフトのことである。多くの方は、このWinnyが情報を漏えいさせていると思っているが、実は誤りなのである。

パソコンに保存されているファイル(データ)をインターネット上にばらまくのはWinnyではなく、Winnyを使っているパソコンが感染しやすいAntinny(アン

ティニー)というコンピュータウイルスが情報を漏えいさせているのである。

アンティニーに感染すると、パソコンに保存されているファイルをインターネット上にばらまき、その際に重要なファイルだけでなくパソコン内にある個人情報なども一緒に漏えいする。これが今、話題になっているWinnyによる「情報の漏えい」である。

Winnyは、ファイルを交換するときにインターネット上でWinnyを使っているパソコンを経由する仕組みになっているので、他人がコピーしたファイルが自分のパソコンを通過すると、結果的には、ファイルがパソコンに保存される。その状態でAntinnyに感染すると、瞬く間に情報が漏えいし被害が広がる、という仕組みになるのである。

五 電子メールの保管における注意事項

(一) 証拠保全となるので保存は確実に

行政相談でトラブルがあれば、手紙などの紙データは証拠になる。電子データである電子メールも紙データ同様、証拠になる。行政相談に関する事項を電子メールで受けた場合、後日のトラブル回避のためにも電子メールを確実に保存することは重要である。

問題となるケースは、電子メールを読んだ後、そのままパソコン内に保存されている場合であろう。このケースではコンピュータの調子が悪い場合、初期化(購入時の状態に戻す)をするとデータが消えてしまう。そこで、あらかじめ証拠となる大切な電子メールを保存する必要がある。保存をする場合、FD(Floppy Disk: フロッピーディスク)、USB(Universal Serial Bus)、CD(Compact Disc)という記憶媒体(Media: メディア)の利用が考えられる。

FDでは保存の容量が足りないのですが、通常の場合はUSBかCDを利用する。USBはコンパクトながら、FDよりもかなりの量が収まりデータの持ち運びにも便利であるが、紛失等の危険性も高い。それに対しCDには、読み込み専用のCD-R(Compact Disk Read-only Memory)と、利用者がデータを何度でも書き込んだり消去したりできるCD-RW(Compact Disk Rewritable)とがある。電子メールの保管に関しては、改ざんや消去が行われないことが大切なので、書き込みが一度限りでデータの改ざんや消去ができないCD-Rに電子メールは保存するべきである。

(二) 廃棄は確実にこなす

CD-RやUSBなども当然、紙データ

と同じようにデータが溜まっていくと、ある程度の保管期間が過ぎ去ったデータから廃棄がされる。その際に問題となるのが、行政相談に関するデータが入った記憶媒体の処理の仕方である。廃棄にあたっては、データを削除しても復元ソフトなどの利用で、データが復元される可能性が残る。

廃棄の仕方としては、CD-Rは先が尖った鋭利なもので傷をつけたり折り曲げたりしたうえで廃棄するべきであるし、USBは破壊したうえで廃棄するべきである。このように、廃棄の重要性を認識するだけでも、情報漏えいに対する予防にもなる。

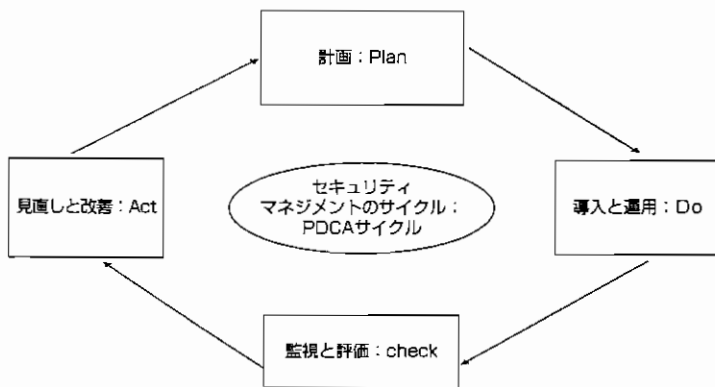
六 おわりに

最後に、日本政府はユビキタスネット社会への環境整備を推進中である。国民からの行政相談形態も今後は大きく変わると思われる。ユビキタスネット社会は、「時間」「場所」などを考えずに、電子メールやインターネットが使える社会である以上、行政相談においても電子メール相談が増加することは必然である。しかし、便利であるが故に、電子メール相談には「情報漏えい」という問題が存在している。

そこで、電子メールでの情報セキュリティを考える場合、セキュリティマネジメ

ントのサイクル(PDCA)を確立しておくことが必要となる。

- 電子メールで行政相談を受ける場合は、
- 第一に、電子メールをいかに安全に送受信ができるかの計画を立てる
- 第二に、計画に基づいて電子メールでの相談を受け付けてみる
- 第三に、電子メールでの相談状況などを確認する
- 第四に、現在の電子メールでの相談状況などを踏まえて、計画の修正や見直しを試みる



という四段階のプロセスで考えておくことが大切である。

電子メールで相談ごとを受ける場合には、情報漏えい対策には最新の注意が必要である。そのため、PDCAサイクルのような指針や方針という備えを普段から持つことが望ましいと思われる。デジタル社会で情報漏えいを防ぐには、このような地味な作業方針などを手直し続けることが大切なのである。

- (注)
- (1) http://www.soumu.go.jp/hyouka/soudan_n/index.html
平成19年6月25日アクセス。
 - (2) 他の行政相談の在り方については、松村雅生「行政相談活動に係る広報の在り方、その効果」『行政苦情処理&オンブズマン』(日本オンブズマン学会誌創刊号、P.35~P.37)を参照。
 - (3) 表にした「我が国のIT戦略の歴史」は、総務省の資料を基にまとめた。
http://www.soumu.go.jp/menu_02/ict/u-japan/new_outline01.html
平成19年6月25日アクセス。
 - (4) http://www.soumu.go.jp/hyouka/soudan_n/internet_soudan.html
平成19年6月25日アクセス。
 - (5) 『智場』(106号、2006年3月号、国際大学グローバル・コミュニケーション・センター)には、「特集: Winnyの技術と倫理」が掲載されており、Winnyの開発者である金子勇氏(元東大助手)などが講演で参加したシンポジウム記事(P.42~P.52)もある。