

『セキュリティ事故』撲滅に向けてのご協力のお願い

1. セキュリティ事故の発生状況

今年度に入り、以下の様な重大なセキュリティ事故が連続して発生している状況です。

月	行 動	事故状況	紛失物	飲酒	当事者
4月	帰宅中	飲酒後、カバンから目を離した際に紛失（盗難）	顧客入館証	あり	弊社社員
5月	帰宅中	飲酒後、公園で寝てしまい、目が覚めたらカバンを紛失	顧客入館証 顧客資料	あり	弊社社員
8月	帰宅中	電車の網棚へカバンを置いて寝てしまい、気が付いたら紛失（盗難）	顧客入館証	あり	協力会社社員
9月	帰宅中	休日の飲食時に通勤用のカバンを持ち歩き紛失	顧客入館証	あり	協力会社社員
10月	移動中	電車の網棚へカバンを置き忘れ紛失し、直後の捜索で盗難が判明	顧客資料 個人情報	なし	弊社社員
11月	帰宅中	飲酒後、記憶の無い状態で帰宅し、カバンを紛失	顧客入館証	あり	協力会社社員

2. 『セキュリティ事故』によるお客様への影響

- 入館証の紛失は、「セキュリティエリアへの不審者の立入」が懸念される重大な事故としてお客様は捉えております。
- お客様資料や入館証を紛失した際には、お客様も含め、現場業務を止めて何日間も捜索活動を実施するという大変遺憾な状況となっております。
- 一部要員の不注意によるセキュリティ事故がお客様からの信頼を一気に失墜させてしまいます。

3. 貴社へのお願い事項

弊社社員に関しましては、弊社社長より厳重な注意喚起の通達を発し、コンプライアンス担当部門において再発防止に向けた緊急の取組を開始しております。

貴社におかれましても、改めて「コンプライアンス遵守の徹底」をお願い申し上げます。

- 所属される社員の方々へ、改めて以下3点を重視し、啓蒙活動を実施願います。
 - ① 飲酒時の紛失リスクを認識し、徹底して防止施策を講じる
(飲みすぎない、リスクがある場合はタクシーで帰宅、送り届ける、カバンを預かる等)
 - ② 顧客の許可を得て、移動時に止むを得ず資料を持ち歩く際、十分すぎるほどの注意を払う
 - ③ 飲酒時以外でも油断してカバンから目を離さない、電車の網棚に置くことは禁止
- 既に貴社へ提示しております「トラブル発生時の運用ガイド」を別途同封致しました。
本ガイドの記載内容に従い、改めて社員の方々へトラブルが発生した際の社会的な影響について、啓蒙活動を実施願います。

以上、趣旨ご理解の上、ご協力の程、宜しく願い申し上げます。

トラブル発生時の運用ガイド

別紙

1. はじめに

本ガイドは、貴社が当社の委託業務を遂行する上で発生させたトラブルの報告手順およびトラブルに対する処分基準について定めたものです。
トラブルが発生させた場合は、本ガイドの「トラブル報告手順」を遵守し、報告をお願いします。
また、トラブルが発生した場合、「トラブル処分基準」を適用することをご承知おきください。
トラブル報告手順およびトラブル処分基準の制定目的は次のとおりです。

- 「トラブル報告手順」
 - ・迅速な報告により、発生した事故や問題による被害を最小限に抑える。
 - ・トラブルの原因を明確にし、再発防止の取り組みを確実なものとする。
- 「トラブル処分基準」
 - ・セキュリティ、ビジネスマナー等の重要性を周知・徹底する。
 - ・トラブル発生時の処分明確化により、公平かつ迅速に対処する。

2. トラブルの定義

『トラブル』とは、ビジネスマナーの欠落によって業務に支障をきたすような事態、セキュリティを初めとするコンプライアンスに違反する事態等と致します。
委託業務遂行において発生するトラブルは次表の様なものとなります。

表2. 1 トラブルの例示

分類名称	主な事例
ビジネスマナーに関するトラブル	一般的な「ビジネスマナー」に反する言動 当社およびお客様施設内でのルールに反する言動
当社が実施している「コンプライアンス施策」に関するトラブル	再委託先申請書の提出漏れ、遅延 誓約書、セキュリティチェックシートの提出漏れや遅延 コンプライアンス研修の未受講
情報漏洩に抵触する可能性のあるトラブル	各種貸与物(入館証、カギ等)の紛失、盗難 情報資産の改ざん、漏えい、紛失、破壊および不正使用 権限を逸脱したシステムへの不正アクセス 業務毎に定めている「セキュリティ要件」への違反
業務に支障をきたす可能性のあるトラブル	コンピュータウィルスの持込、発生、感染 ネット掲示板への誹謗・中傷等の書き込み 業務に関係ないサイトの閲覧、私的メールの利用 誤操作によるシステム停止、障害

3. トラブル報告手順

トラブル報告手順を表3. 1に示します。

表3. 1 トラブル報告手順

No.	報告	報告者(貴社)	報告先	報告手段	報告期限	報告内容
1	第一報	トラブル発生当事者	①当社 開発担当責任者 (部長またはPM) および ②貴社 実施責任者	・口頭報告 (電話連絡も可) または、 ・メール報告	発見後、直ちに報告	「第一報」 (1)発生日時 (2)発見日時 (3)発生場所 (4)トラブル内容
2	トラブル報告	貴社実施責任者	①当社 開発担当責任者 (部長またはPM) および ②当社 お取引先様管理担当	・メール報告	発見後、24時間以内に 報告	「トラブル報告」 (1)発生日時 (2)発見日時 (3)発生場所 (4)トラブル内容 (5)発生理由 (6)トラブル対応
3	正式報告	貴社責任者	①当社 お取引先様管理担当	・文書にて提出 (貴社責任者の承認を得た 正式文書として提出)	トラブル発見日から 3営業日以内に提出	「正式報告」 (1)発生日時 (2)発見日時 (3)発生場所 (4)トラブル内容 (5)発生理由 (6)トラブル対応 (7)再発防止策

*1:「当社開発担当責任者」とは、貴社との契約および業務の相談窓口となっている者です。(当社では通常PMが担当しております。)

*2:「貴社実施責任者」とは、当社に提出頂いている「見積書」の実施責任者欄に記載のある方と致します。

*3:「トラブル報告」では事実に基づく報告をお願い致します。

*4:「正式報告」では、「トラブル報告」に加え、発生したトラブルの要因を分析した上で、効果のある実行可能な「再発防止策」を決定し報告をお願い致します。

*5:ビジネスマナーに関するトラブルでは、第一報の報告者は、当社開発担当責任者になる場合があります。

4. トラブル処分の制定と運用

4. 1トラブル処分の制定

発生したトラブルの影響度からレベルを設定し、レベルに応じた処分の基準を表4. 1に定めます。

表4. 1 トラブル処分基準

レベル	レベルの基準	主な事例	嚴重 注意	*1 要員 交代	*2 現場 退場	*3 契約 停止	*4 契約 解除	損害 賠償
1	・発生したトラブルが非常に軽微でかつ当社内の一部所属に限定される場合。 ・社内での迅速な対応により対処が可能である。(またはそのような状況が想定される) * 顧客への連絡・報告が不要なトラブル。	・当社施設内でのルールに反する言動 ・当社がお貸しした物品(入館証、カギ)等の紛失盗難	○	○				
2	・発生したトラブルがお客様もしくは当社の業務に与える影響が軽微な場合。 ・早急な回復または代替手段により対処する。(またはそのような状況が想定される) * 軽微ではあるが顧客への連絡・報告が必要なトラブル。 [顧客へは部長クラスが報告するケース]	・一般的なビジネスマナーに反する言動 ・お客様からお借りした物品(入館証、カギ)等の紛失・盗難 ・誓約書、セキュリティチェックシートの未提出、提出遅延 ・コンプライアンス研修の未受講、受講遅延	○	○				
3	・発生したトラブルがお客様もしくは当社の業務に影響を及ぼす場合。 ・お客様と協議して対処する。(またはそのような状況が想定される) * 業務への影響が見込まれ顧客への連絡・報告が必要なトラブル。 [顧客へは事業部長クラスが報告するケース]	・情報資産等の紛失、盗難(レベル4に該当しないケース) ・お客様施設内でのセキュリティ要件への違反(レベル4に該当しないケース) -権限を逸脱したシステムへの不正アクセス -機器、ソフト等の不正使用 ・再委託申請書の未提出、提出遅延			○	○		
4	・発生したトラブルがお客様もしくは当社の業務に重大な影響が及ぶ。 (または影響が及ぶと想定される) * 業務に重大な影響が及ぶと見込まれ顧客への謝罪が必要なトラブル。 [顧客へは本部長ないし同等の人が報告するケース]	・提供を受けた重要な情報資産の盗難・紛失 ・顧客施設内の重大なセキュリティルールの違反 -システム停止、障害(故意・過失を問わず) -大規模なウィルス感染 ・顧客の関連情報や誹謗・中傷などをネット掲示板への書き込み					○	○
5	・発生したトラブルがお客様および当社の経営に重大な影響が及ぶ。 (または影響が及ぶと想定される) * 経営に重大な影響が及ぶと見込まれる顧客への謝罪が必要なトラブル。 [お客様やマスコミに対して社長による謝罪会見・謝罪広告等が必須のケース]	・レベル4に該当する事故のうち特に経営に重大な影響を及ぼす場合 ・お客様または当社の社会的信用を失う恐れのある重大事故の場合 ・お客様からの損害賠償請求に発展する恐れのある重要情報の漏洩 など					*5 ○	○

《備考》

*1: 要員交代とは、技術者の交代をお願いするものです。

*2: 現場退場とは、直ちに現場から退場いただくこととなり、その技術者の個別契約は解約となります。なお、複数参入の場合は他技術者は継続となります。

*3: 契約停止とは、トラブル発生時点において「個別契約」を停止、解約するものです。

*4: 契約解除とは、トラブル発生時点において「基本契約」の解除をおこなうものです。

*5: 各事故レベルで○が付いた処分は、その全部または一部を適用します。ただし、レベル5は全部を適用します。

4. 2 トラブル処分の運用

トラブル処分の運用については、発生したトラブルが故意あるいは過失の如何に関わらずトラブルの結果や影響をまず判断し、その上で経緯や背景を踏まえて処分を決定することとします。また、複数の処分があり、重い処分を適用する場合の一例を以下に示します。

①同様のトラブルを繰り返し起こした場合には、貴社のセキュリティ施策に問題があると判断させて頂き、重い処分を適用する可能性があります。

例. 誓約書の提出期限に提出が無く、嚴重注意を受けたにもかかわらず、提出が遅延している場合

②同様のトラブルが発生した場合でも、そのトラブルが引き起こした影響が波及、拡大した場合には、重いレベルが適用される可能性があります。

例. 入館証を紛失した場合、これにより不正利用され、情報漏えいが発生する事態へと拡大するような場合

5. 改定履歴

2009年10月1日 初版

2010年4月1日 改定 トラブル報告手順の脚注(*5)追加等

以 上