



ネットワーク時代に 問われる情報モラル

あなたの会社の責任が問われます

はじめに

インターネットを介した情報交換が、いつでも、どこでも、誰でも、誰とでも、容易に、効率よく行える環境が整い、企業活動の中でインターネットの活用が不可欠になってきました。

その一方で、いわゆる「情報化の影」の部分が浮き彫りになってきました。人権を脅かすことや犯罪にまで及ぶ事件が急増しています。また、ずさんな管理による顧客情報の漏洩、安易な開発や運営によるシステム障害、事故情報隠しといった事件では、企業が永年の努力で築いてきた信頼を、一夜にして失うことにもなります。

このような問題に対応するために、法律が整備され、技術・セキュリティ対策が施され、企業においても組織的に対応できる体制の整備が進められています。

しかし、情報社会の急激な変化に十分に対応できる「法律」、「技術」、「組織体制」の整備は非常に困難です。たとえ、これらが十分に整備されたとしても、実際にインターネットを利用する企業自体の「情報モラル」が確立されていなければ、社会的責任を問われることにもなりかねません。

こうしたことから、情報社会のなかで、安全でかつ安心できる企業活動を進め、企業の社会的責任を積極的に果たすために、企業全体の情報モラルが今、求められています。

このパンフレットを通じて、企業として、ネットワーク時代に問われる情報モラルの確立に取り組み、「社会の信頼と共感を得る企業活動」を推進していただければ幸いです。

目 次

はじめに.....	1
なぜ、今、情報モラルか？.....	3
情報社会で企業が責任を問われる問題が起こっています.....	4
企業の社会的責任としての「情報モラル」とは.....	6
情報モラル確立のために！.....	7
ネットワークの向こうに「人」がいることを忘れずに.....	8
あなたの会社は法律や規則を十分に理解していますか.....	9
あなたの会社はセキュリティ技術を活用していますか.....	12
企業組織の情報モラル確立をめざすために.....	14
足りない部分を補う「情報モラル」.....	16

この冊子でいう情報モラルとは、「情報をあつかう際に、人権、社会的公正、社会的安全を尊重し、よりよい情報社会を目指す考え方や態度」を表しています。

具体的には、

 人や社会を大事にする

そのために

 法を守ろうとする

 技術によって整備する

 組織体制を整備する

 法や技術、組織体制だけでは足りない部分を補う

といった考え方や態度のことをいいます。

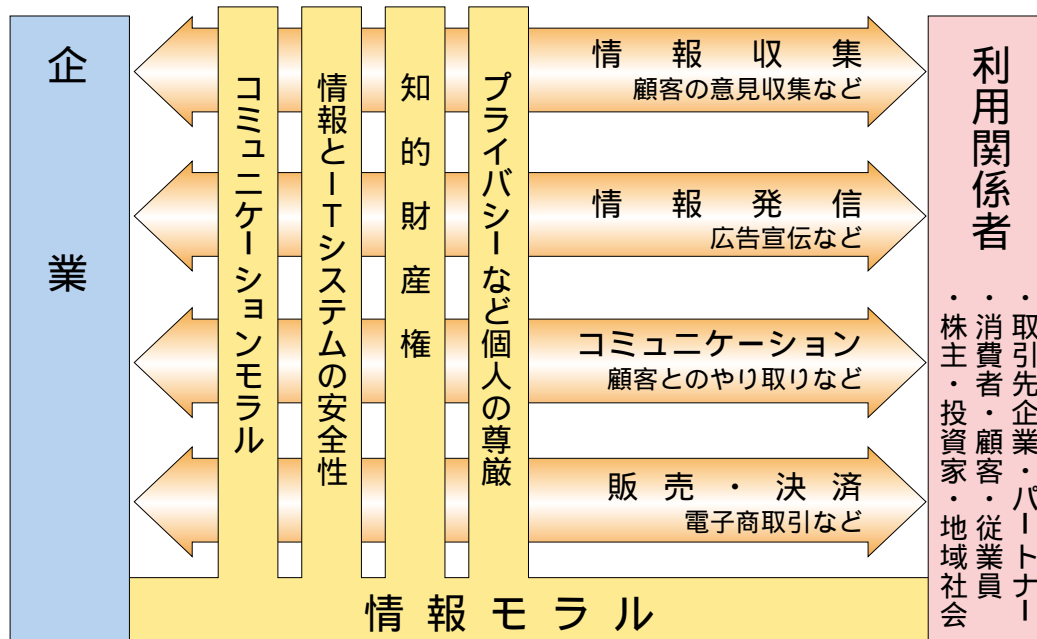
一般的なモラルという言葉の意味とは異なります。



なぜ、
今、
情報モラルか？

情報社会で企業が責任を問われる問題が起こっています

企業と利害関係者の間に生じる問題



企業の活動のあらゆる場面でITが活用されています

今日、IT（情報技術）の活用は、企業活動に欠かせないものとなっています。インターネットの普及により、その利用範囲も利用者も広がっています。従来の情報技術は業務処理が中心であったのに対して、インターネットは、情報の収集、情報の発信、コミュニケーション、販売活動などさまざまな場面で重要な役割を果たしています。

例えば、企業がホームページを使って、商品についての情報を発信するようになりました。

た。これにより、顧客へ24時間いつでも、商品についての必要な情報を発信することが可能になりました。また、電子メールの普及により、企業と顧客とのコミュニケーションも容易になり、企業は、時間の制約なしに、問い合わせや要望などを受けとることが可能になりました。

問題も深刻化しています

情報化により、私たちの生活は便利で豊かなものとなりました。会社、病院、学校、家庭など、あらゆる場にインターネットは普及し、活用されつつあります。

しかし、一方で、「情報化の影の部分」も浮き彫りになってきました。たとえば、情報の複写や情報のやりとりが簡単になったことで、著作物の無断コピーや、個人情報の大量流出といった問題が起きています。また、オープンなネットワークであることが悪用されて、不正侵入による被害も起きています。従来はそれほど問題にならなかったようなことでも、インターネットが普及した情報社会では、深刻な問題になることがあります。たとえば、日常会話での噂話は、広がる範囲も限られていましたが、インターネットで一度発信された情報は、ネットワークを介して、一瞬にして広範囲に広がります。その情報を完全に消し去ることは不可能です。

個人の電話番号や写真などを安易にホームページ上に載せてしまったために、プライバシー侵害や、ストーカー行為などの犯罪にまで結びつくこともあります。

このように、情報社会の問題点は、私たちの人権や生活を脅かすことにまで発展しています。最近では、企業の顧客リストがネットワーク上に流出する事件が頻繁に起こっています。こうした問題を起こした企業は、道義的・社会的責任を問われ、信頼を失墜するとともに、場合によっては法的責任も問われ、多大な損害賠償を支払うことになりかねません。

また、企業がウイルス対策をしていなかったために、多くの顧客や取引先企業にウイルス付きの電子メールを知らぬ間に送ってしまうこともあります。ウイルスの被害者にとどまらず、加害者になってしまう可能性も大きいのです。

ハイテク犯罪の検挙状況

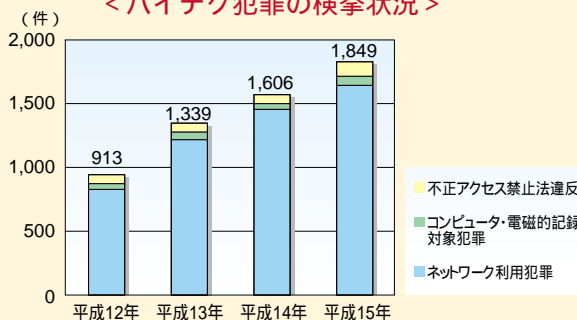
警察庁によると、平成15年のハイテク犯罪検挙件数は1,849件で、平成14年と比べて243件(約15%)増加しています。このうちネットワーク利用犯罪は、1,649件で検挙件数の約89%を占めます。

また、相談受理件数は、41,754件で平成14年の19,329件と比べて約2.2倍に増加しています。相談内容は、不正アクセス、コンピュータウイルス、名誉毀損、誹謗中傷、著作権侵害、詐欺、といったもので、犯罪とはならない場合でも、人権を脅かす事件が多発しています。

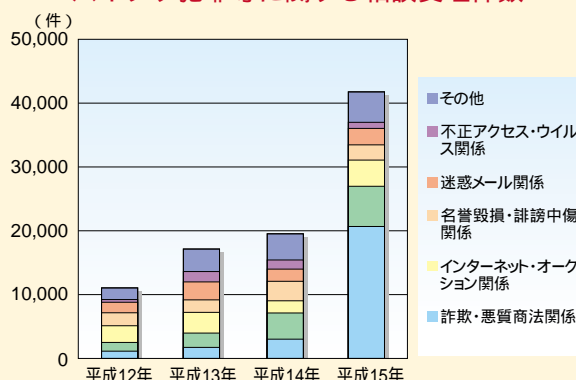
(出所：警察庁 <http://www.npa.go.jp>)

ネットワーク利用犯罪とは、犯罪の構成要件に該当する行為についてネットワークを利用した犯罪、又は、構成要件が該当行為ではないものの、犯罪の敢行に必要な不可欠な手段としてネットワークを利用した犯罪をいいます。

< ハイテク犯罪の検挙状況 >



< ハイテク犯罪等に関する相談受理件数 >



企業の社会的責任としての「情報モラル」とは

企業は情報技術を活用して、様々な情報を取り扱い、多くの利害関係者（ステークホルダー：顧客・消費者、取引先企業、パートナー、株主、投資家、従業員、地域社会など）とやり取りを行います。その際、プライバシー権・名誉権の侵害、知的財産権の侵害、情報とITシステムの安全性の侵害、コミュニケーション上のトラブルなどを引き起こさないために、組織として万全の取り組みをすることが求められます。

情報社会において、企業が問題を引き起こすことなく、利害関係者や社会に対して信頼を得る企業活動を行うために、今、企業の情報モラルが求められています。

この冊子でいう情報モラルとは、「情報を扱う際に、人権、社会的公正、社会的安全を尊重し、よりよい情報社会を目指す考え方や態度」を表しています。

具体的には、
人や社会を大切にする

そのために

- 法を守ろうとする
- 技術によって整備をする
- 組織体制を整備する
- 法や技術、組織体制だけでは足りない部分を補う

といった考え方や態度のことをいいます。

一般的なモラルという言葉の意味とは異なります。

企業は業績をあげ、財務の健全性を維持することがひとつの使命です。しかし同時に、企業活動は社会によって支えられています。企業は社会の一員でもあります。社会の信頼を失えば存在する価値を失うことになります。その社会的責任は非常に大きいものです。

ネット時代の企業経営には、他者を尊重し、社会の公正と安全に配慮する意識を高め、事件を未然に防ぐための努力が不可欠です。こうした企業の情報モラルの確立が、企業の社会的責任を果たすことにつながるのです。

情報社会の特徴を理解することが大切です

私たちが住む現代社会は、コンピュータとネットワークを利用した情報化の進展が目覚しく、「情報社会」と言われています。これまでの社会と比べて、一体何が違うのでしょうか。情報社会の特徴を的確に理解しておくことは、情報モラルを持って活動するために重要なことです。

●情報の加工・編集・複写が簡単にできる

従来の情報は、新聞や雑誌、CDのように「物」に付いて、やりとりされていました。それが、コンピュータとネットワークによって、情報を「物」から切り離して扱うことが可能になりました。このことによって、情報を加工、編集することが容易になりました。また、情報の質を劣化させることなく複写することも可能になりました。

●情報を素早く広域的にやりとりできる

インターネットは世界をつなぐネットワークへと発展しました。これにより人間が移動することなく、世界中の人々と自由に情報のやりとりができるようになりました。さらに最近では、技術の進歩により、通信速度が高速化してきたことで、大量の情報を一瞬にして世界中に流通させることも可能となってきました。

●誰でも情報の発信者になれる

インターネットは誰でもが参加できるネットワークです。従来、社会的な情報発信を担ってきたのは、政府や報道機関など、限られたところでした。それが、インターネットによって、これまで情報の受信者でしかなかった一般の人でも、情報を世界中に発信することが可能になりました。個人でも、大企業でも、地方にいても、大都市にいても、同じように、情報の発信・受信が可能になりました。

●時間と場所の制約がなくなる

インターネットによるコミュニケーションは時間と場所の制約をなくしました。遠隔地の人がお互いに直接会うことなくコミュニケーションをすることや、時間の合わない相手とコミュニケーションをすることも可能です。また、電子商店（ホームページ上の商店）のように、物理的な店舗を持つことなく、世界中の人々を相手にビジネスをすることも可能になりました。

情報モラル確立のために！

ネットワークの向こうに 「人」がいることを忘れずに

相手は、コンピュータでなく、「人」です

情報社会はこれからもますます発展し、変化し続けるでしょう。企業の経営者であるあなたは、常に時代の流れを汲み取り、それに対応した企業経営を行う責務があります。しかし、どんなに技術が進歩し、社会が変化しても、変わらないのは、企業が「人」を相手に経営を行っていることです。企業が、情報のやり取りをする顧客、消費者、株主、投資家などは、みな「人」です。

相手の顔が見えにくい情報社会では、コンピュータネットワークの向こうに「人」がいる、という意識が薄れる可能性があります。相手が「人」であることを意識しなくなった時、プライバシー権・名誉権の侵害、知的財産権の侵害、セキュリティの欠落、などに加えて、情報の扱いにおける公平性、公正性、正確性、信頼性、安心性などに関する問題が起こる可能性が高くなるでしょう。

ネットワークの向こうに「人」がいる。このことを、常に意識しておくことが非常に重要です。

相手を理解することが、 ビジネス成功の第一歩

企業がやり取りする相手が人であることを意識すると同時に、顧客や取引先など相手の立場や見方を理解する努力を行えば、衝突を和らげたり、問題を未然に防いだり、新たな解決の道を見つけたりすることも可能になります。ビジネスの場面において、顧客や市場を理解し、人権を尊重し社会的な公正にかなうよう冷静に物事を判断し、ニーズに合った商品提供やサービス提供をすることは、顧客や市場の信頼を得るために必要なことです。

あなたの会社は法律や規則を十分に理解していますか

私たちが安全で安心して生活できるため、またよりよい情報社会であるために、いろいろな法律や規則が整備されています。「個人情報保護法」「著作権法」「不正アクセス禁止法」「プロバイダ責任法」「出会い系サイト規制法」「電子取引法」「電子署名法」「不正競争防止法」等々です。

法令遵守は当然のことであり、重要なことです。そのために、企業が情報モラルを持って活動するには、まず、情報に関わる法律や規則をきちんと理解することが大切です。どんな法律や規則が、何の目的で、どういった範囲に適用されるのかを知ること、企業として取り組まなければならない問題も明らかになります。企業は、法律や規則に関する正しい知識を身につけ、管理する組織体制を持つことを要求されています。

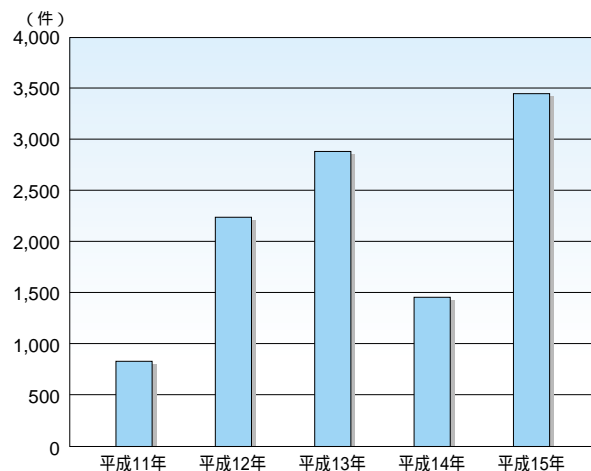
個人情報の保護と適切管理のための「個人情報保護法」

個人情報は企業活動に必要な情報です。しかし、大切な個人情報が外部に流出しみに公開されるなどした結果、プライバシー権や名誉権が侵害されるという事例が増えています。こうした問題に対処するために、個人情報を保護する仕組みづくりを求めた「個人情報保護法」が2003年5月に制定されました。2005年4月から全面施行されます。この法律では、5000件以上の個人情報を検索可能な状態で6か月以上継続して保有している事業者には、個人情報を保護する義務が課せられることになっています。

この法律では、企業に個人情報保護の仕組みづくりを求めています。具体的な措置の中身までは規定していません。企業としては、法律の精神にのっとりたうえて、それぞれの企業が扱う個人情報の内容、利用の仕方、技術環境、社会的な規範などを考慮し、社会に受け入れられる個人情報保護の仕組みを、企業自身の組織規範としてつくる必要が

あります。また、所有する個人情報が法律の適用件数より少ない企業においても、一人ひとりの個人情報の大切さには変わりありません。個人情報を扱う企業は、法律上の義務があるかないかにかかわらず、個人情報保護への取り組みが必要であることを忘れてはなりません。

<不正アクセス届出件数推移>



(出所: JPCERT <http://www.jpCERT.or.jp>)

文化の発展と保護のための「著作権法」

文化的な創造物である著作物(小説や音楽、美術、映画、コンピュータプログラム等)は、情報社会を発展させるために欠かせない文化資産です。こうした文化資産の公正な利用と、著作者の権利を保護し、文化の発展に寄与するために著作権法が制定されています。

著作権法では、著作物を創作した時に保護期間が開始します。適切な範囲での著作物の引用は認められていますが、著作者に無断で著作物を複製したり、加工したりすることは禁止されています。

インターネットでは、著作物であっても、簡単に複製・加工して利用することが可能で

す。著作権のある音楽ファイルが無断で配布されていることもあります。これは、完全な違法行為です。自社のホームページ作成において、ソフトウェアの利用において、また社員が会社のネットワークを使う場合において、著作物の無断利用が行われないように、情報資産の管理と著作権を尊重する意識の啓発を徹底することが求められます。

外部からの不正な利用を禁止する「不正アクセス禁止法」等

ネットワークは世界中の企業や人々を結ぶことで利便性を高めてきました。しかしその一方で、ネットワークへの不正な侵入を招き、データが盗まれたり、システムが妨害を受けたりという問題を引き起こしています。こうした問題に対処するため、利用権限の与えられていない者のネットワークへの侵入を禁止する「不正アクセス禁止法」、他人のコンピュータのデータを破壊するなどの業務妨害を禁止する刑法の「電子計算機損壊等業務妨害罪」などが制定されています。

企業は、社員がコンピュータやネットワークのこうした違法な利用をしないよう、システムの利用管理と社員の利用教育をすること

が求められます。また、不正アクセス禁止法は、不正アクセスに遭わないように、システム管理者が常に適切な管理措置を講じる必要があると規定しています。これは努力義務とされますが、企業自らの適切な情報セキュリティ管理をすることが求められています。



ネットサービス提供者の責任範囲を規定する「プロバイダ責任法」

インターネットは企業も生活者も自由なコミュニケーションをとれることが魅力です。しかし、そのなかで権利の侵害が発生したとき、相手を特定することが難しいという問題があります。とはいえ、通信事業者や管理運営者に過度の管理義務を課すことも難しい状況です。こうした問題に対処するために、インターネットの掲示板などで、プライバシー権や著作権などを侵害する行為があった場合に、通信事業者や掲示板などを設置する運営者の賠償責任の範囲と、当該情報発信者の情報開示を請求する権利を規定し

た「プロバイダ責任法」が制定されています。

企業においても、顧客とのコミュニケーションを図るために、ホームページに掲示板サービスを設置する例が増え、マーケティングに有効な手段としても注目されています。こうした掲示板の運営は、当然ながら「プロバイダ責任法」の対象になります。企業としても、利用者の人権を尊重し、より有効な掲示板の活用を図るとともに、こうした法律などを十分認識して運営をすることが求められます。

個人情報保護法

第20条 「個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏洩、滅失又は毀損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

第31条：第1項 「個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。」

第2項 「個人情報取扱事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制の整備に努めなければならない。」

個人情報保護というと、「漏洩事故」がよく問題になりますが、法律では、漏洩事故の防止だけでなく、個人情報の主体である個人を保護する仕組みを事業者が用意することを要求しています。

あなたの会社はセキュリティ技術を活用していますか

私たちが安全で安心な生活ができるために、様々なセキュリティ対策技術が開発されています。

身近なところでは、「暗号技術」、「電子署名」、「ファイアウォール」、「ウイルス対策ソフト」などの技術が、インターネットを利用する際に使われています。こうした技術は守るべき情報に対して「機密性・安全性・真正性」を高めます。

企業が情報モラルを持って活動するには、こうしたセキュリティ対策技術の必要性をきちんと理解することが大切です。どのようなセキュリティ上の問題があり、その対策として、どのような技術が有効であるのかを知ることで、企業としてとるべき対策が明らかになります。

企業は、常にセキュリティ技術の動向について知ること、と同時に、それを適切に運用する組織体制を整備することが必要となります。

大切な情報を盗聴(盗み見)から守る「暗号技術」

オンラインショッピングをする際には、ホームページの入力画面で、クレジットカード番号や住所などの個人情報を入力・送信する必要があります。このとき、何のセキュリティ対策も施されていないければ、情報を盗聴される危険性があります。盗聴を防ぐための技術対策としては、通信内容の暗号化があります。

暗号はインターネットの商取引など重要な

情報をやりとりするのには導入が欠かせない技術です。しかし、暗号技術には様々な強度があります。暗号化すればすべてが同じレベルで安全を保てる訳ではありません。暗号化すべき情報（パスワード、クレジットカード番号、企業秘密情報など）のレベルによって、適用する暗号技術のレベルを適正に設定する必要があります。

情報の改ざんを防ぐ「電子署名技術」

電子情報は改ざんをされても分かりづらいという問題があります。そこで、紙の文書が印鑑やサインによって文書内容の正当性を保証するように、電子文書では「電子署名」という技術によって文書の正当性を保証する仕組みが用いられます。これによって、ファイルの発信元や発信者の身元確認、またファイルの改ざんなどがされていないかどうかを確認できます。日本でもすでに電子署名法という法律が成立しています。電子署名が付いた

電子的文書は、法律的に有印の紙の文書と同等のものとして扱われることとなります。

企業では、日常業務の中で、外部との文書のやりとりは非常に多いものです。今後、電子政府や電子商取引の普及にとともに、契約書などの重要な文書がネットワークで日常的にやりとりされるようになります。企業としても電子署名の利用に備えることが求められています。

外部からの不正侵入を防ぐ 「ファイアウォール」

ネットワークはより多くの人々をつながる場所に価値があります。しかし、このことが不正侵入の危険性をもたらすことにもなります。こうしたネットワークを不正侵入から守るための技術がファイアウォールです。ファイアウォールは、自社のネットワークを外部から守るために、ネットワークの入り口に関門を設けることで、不審なデータの通過を許さないようにするための仕組みです。

企業がインターネットを使う際は、大切なデータが不正利用されないために、ファイアウォールを必ず導入することが求められます。また、ファイアウォールの利用には、管理者が必要です。監視カメラを置いて、それをチェックする人が必要なのと同じです。技術は万能ではありません。ファイアウォールを有効に生かすためには、組織としての適切な運用と管理が求められます。

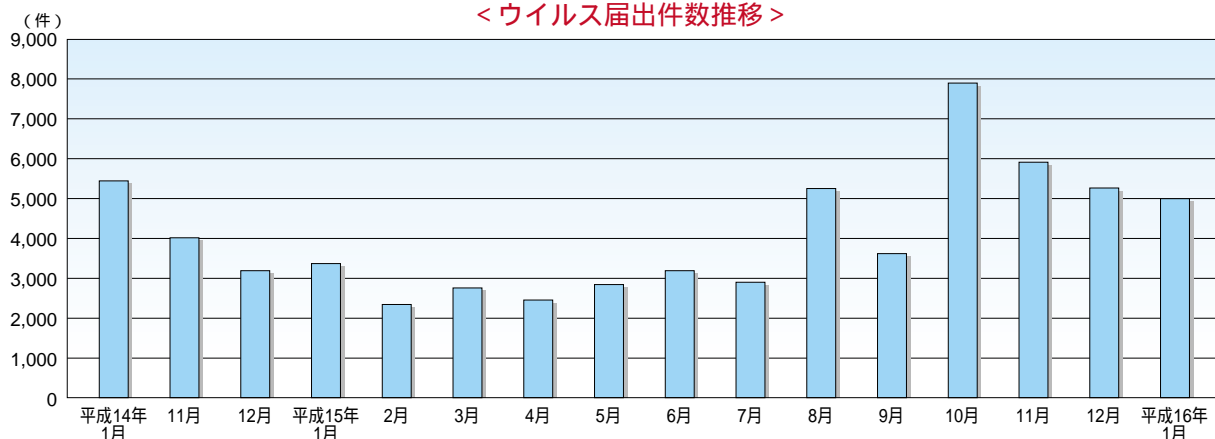
コンピュータウイルスから防御する 「ウイルスチェックソフト」

コンピュータウイルスとは、コンピュータのシステムやプログラムに何らかの被害を及ぼす目的で作られた悪性のプログラムのことです。データの改ざんや消滅、さらには、システムを破壊するようなものまであります。企業がインターネットを使う以上は、かならずウイルス対策を行わなければなりません。自社が被害に遭うだけでなく、ウイルス対策をしなければ、社外に被害を拡大する恐れもあり、社会的責任はもちろん、法的責任までを問われることにもなりかねません。

ウイルスの対策方法には、コンピュータウイルス・チェックプログラム（ワクチンソフト）があります。このソフトはデータの中身をチェックして、ウイルスがないかどうかを検査します。

ただし、ウイルスは次々と新しいものが登場しています。ウイルスチェックプログラムを導入しただけでは十分な対策とはいえません。新しいウイルスに対処できるよう、ウイルスチェックプログラムのチェック用のデータを常に最新のものに更新することが必須です。

< ウイルス届出件数推移 >



(出所：トレンドマイクロ <http://www.trendmicro.com/jp/home/enterprise.htm>)

企業組織の情報モラル確立を めざすために

もし、個人情報漏洩が社員個人の情報モラルがないために起きたとしても、その企業が監督責任を問われる場合があります。まして、企業が組織的な対策を何もとっておらず、情報管理を個人任せにしていれば、その責任は逃れられません。その意味で、組織としての情報モラルを確立することは、企業の社会的な責務といえます。

組織としての仕組みづくりが大切

企業が情報モラルを確立するために、以下のような取り組みが求められます。

〈情報モラルを守る組織文化の形成〉

倫理綱領、行動綱領などを策定する

情報にかかわる遵法精神の徹底など、組織としての情報モラル規範を盛り込んだ倫理綱領と社内規定を策定することが求められます。ただし、倫理綱領を策定しただけでは、形だけの取り組みに終わる可能性もあります。倫理綱領をより実効性のあるものにする

ためには、基本理念の記述だけでなく、それを事業活動と結びつけた行動綱領の形にして社員に徹底するなど、社員一人ひとりの日々の活動につながる取り組みが求められます。



〈組織的な管理体制の整備〉

(1) 情報の取り扱いに関して相談できる組織体制をつくる

情報の取り扱いにおいて、それが法律に抵触しないか、技術的な危険性はないかなど、どのような対応が適切であるかの判断が難しい場合があります。こうしたときに、法律違反や、トラブルの発生を未然に防ぐため、利用者の相談や問い合わせに対応できる組織体制を準備することが求められます。どのような組織体制を準備するかは、それぞれの企業の組織事情によって異なりますが、規模が小さく詳しい担当者がいないなど内部での対応が難しい場合は、外部の専門家や専門機関を活用することも一つの方法です。

(2) 個人任せにせず、組織的にチェックできる体制をつくる

企業が組織であるといっても、実際に情報やシステムを扱うのは個々の社員です。個々の処理に関するマニュアルや社内規定を策定しても、人間は間違いを犯すことがあります。また、全てがマニュアル通りに処理できるわけではありません。こうしたとき、モラル規範からの逸脱を防ぐためには、情報やシステムの管理・運用を個人任せにするのではなく、処理の重要度などその内容に応じて、事前又は事後の報告や再確認など、組織的にチェックできる体制をつくることが求められます。

(3) 企業としての責任を持って問題解決に当たれる組織体制をつくる

どんなに予防措置をしても、問題が発生することがあります。問題が発生したときに、問題の広がりを防ぎ、適切に問題の解決を図れるかどうかは、企業の社会的な責任としても、企業のリスクマネジメントとしても、非常に重要な課題です。そのためには、問題の発生にあたり、全社的な権限をもって情報を素早く収集し、企業としての責任をもって問題解決に当たれる組織体制をつくる必要があります。組織体制は委員会方式など、それぞれの組織事情に応じて様々な形態が考えられますが、顧客情報の漏洩事件など、重要な問題に関しては、トップが率先して取り組み、社会的な説明責任を果たしていくことが求められます。

(4) 委託業者と情報モラルの遵守に関する明確な確認を交わす

情報分野は業務の外部委託が進んでいます。個人情報のデータ処理や企業ホームページの運用を、外部の事業者へ委託するケースも少なくありません。そのため、情報モラルを守る取り組みは、組織内部の取り組みだけでは不十分といわざるを得ません。外部の事業者へ情報に係る業務を委託する場合には、法令の遵守や、社内の倫理綱領に準じた情報モラルの遵守に関する取り組みができていくかどうかの確認を、明確な形で行うことが必要となります。その上で、個人データの安全管理が図られるように、事業者に対して、必要かつ適切な監督を行わなければなりません。

足りない部分を補う「情報モラル」

「法律」、「技術」、「組織体制」だけでは不十分

企業が情報社会で活動を行う際に、安心と信頼を得るために、「法律」、「技術」、「組織体制」についての取り組みを行っていたとしても、どうしても足りない部分がでてきます。

それは、法律や技術、組織体制などは、問題が起きた後に整備されることが多く、現時点の課題に追いつかない状況が多々あるからです。

また、法律や技術、組織体制は、一律に適用せざるを得ないという制約があります。

例えば、法律が全ての問題に対して、具体

的に詳細に明記しているわけではありません。また、一つのコンピュータウイルスに対するワクチンが出来ても、次のウイルスはすぐに作られます。組織体制に関しても、どんなに整備しても、状況が変われば、体制を変えなければなりません。

つまり、「法律」、「技術」、「組織体制」についての既存の取り組みだけでは追いつかない問題に対しても、企業には、社会的な責任に対応できる判断や行動が求められます。

補うのは、社員一人ひとりの情報モラル

いったいどうやって、この足りない部分を補えばよいのでしょうか。それは、社員一人ひとりが情報モラルの意識を持ち、企業としての責任を果せるよう、組織としての情報モラルを確立することです。

場面に応じて柔軟な判断が必要な問題や、突発的な事態に対しても、結局は、社員一人ひとりの判断が重要になります。企業が情報モラルの確立を目指して、どんなに優れた技術を導入し、法律を遵守し、規則を策定

し、組織体制を整えても、運用する人、すなわち、社員一人ひとりの情報モラルが欠如していれば、すべての努力は無駄になります。例えば、パスワードという認証技術は、セキュリティを守るのに有効な手段ですが、利用者がセキュリティの自覚を持たず、パスワードをメモしてパソコンのディスプレイなどに貼り付けておけば、せっかくの技術もセキュリティを守ることはできません。



企業経営者から始まる情報モラルの向上

組織の情報モラルを確立させるためには、組織としての倫理綱領、社内規定を策定する必要がありますが、それを実践するには、社員の情報モラルの意識づけが重要です。そのために、社員教育が必要となります。情報モラルに関して、日常業務に結びつく社員研修、啓発活動を継続的に行い、社員一人ひとりの情報モラルを向上させることが大切です。

法律や技術や組織体制を補うために必要なことは、現場で情報を扱う社員一人ひとりの情報モラルを確立することなのです。社員一人ひとりの情報モラルの意識を高めることに加え、社員に企業組織の一員であることを認識させ、企業組織としての情報モラルを尊重する気持ちを持つよう、啓発することが重要です。

そのために企業経営者が、まず率先して企業の情報モラル確立をめざし、行動することから始めなければならないでしょう。

この冊子でいう情報モラルとは、「情報をあつかう際に、人権、社会的公正、社会的安全を尊重し、よりよい情報社会を目指す考え方や態度」を表しています。

具体的には、

人や社会を大事にする

そのために

法を守ろうとする

技術によって整備する

組織体制を整備する

法や技術、組織体制だけでは足りない部分を補うといった考え方や態度のことをいいます。

一般的なモラルという言葉の意味とは異なります。

組織体制を整え、情報公開を通じて説明責任を果たす

以前、企業の対応に不満をもった顧客が、その対応の記録をとり、ホームページ上で発信し、瞬く間にインターネット上で噂が広まり、社会的問題になった事例があります。一方、製品の不具合を指摘された後、その事実を素早く認め、ホームページ上に公表したことで、逆に信頼を高めた事例もあります。

社会的な説明責任は、より自由な企業活動を行うためにも、欠かせないことです。社会的に必要な説明責任を怠れば、その企業は社会から大きな非難を受けることになります。必要な情報をオープンにして説明責任を果たすことは企業の社会的な責務です。結局は、このことが顧客の信頼を得るのか失うのか、ということにもつながります。情報公開をどのように行うかは、組織全体で考えるべきことで、一社員の判断で行うことではありません。しかし、直接情報を取り扱う社員は、常に組織全体を意識することが大切であり、そうした意識が企業全体の情報モラルを高めることにつながります。

ITを活用したコミュニケーションには十分な配慮を

ホームページや電子メールの普及は、顧客、取引先、投資家などステークホルダー（利害関係者）と企業のコミュニケーションの可能性を大きく広げました。企業が、マスコミを介さずに社会に向かって情報発信をする、多くの消費者と顔を合わせることなく直接コミュニケーションの場を持つ、ネットワーク上で商取引・顧客サポート・商品情報の提供を行う、などのことが可能になりました。

しかし一方で、こうした新しいコミュニケーションに関わる対応のノウハウが不足し、情報モラルが十分に定着していないため、様々なトラブルが発生しています。顧客や投資家、取引先とのコミュニケーションにITを活用するためには、トラブルの発生を防ぎ、トラブルに巻き込まれないために、企業としての組織的な取り組みが求められます。

組織として、相手の立場にたったコミュニケーションを

電子メールを使った顧客一人ひとりへの情報提供は、効率的なマーケティング活動として利用が増えています。これが顧客の要望に沿った形で上手に利用されれば、効果的なマーケティングの手段となります。しかし、顧客の要望を無視して、企業側の都合だけで電子メールを送りつければ、それは迷惑メールにほかなりません。不要なメールを大量に送れば、ネットワークの混雑を招き、社会的な責任を問われます。かえって顧客の不信感を増すことにもなりかねません。

ネットワークを利用した顧客とのやりとりは、法や規則にはないことでも、相手の立場に立って利用をすることが、企業が信頼を得る活動を行うには欠かせないことであり、社会的な責務といえます。



古紙配合率 70% 再生紙を使用しています

監 修 / 経済産業省中小企業庁財務課

発 行 / 財団法人ハイパーネットワーク社会研究所

〒870-0037 大分県大分市東春日町51-6 大分第2ソフィアプラザビル4F

TEL / 097-537-8180 FAX / 097-537-8820

<http://www.hyper.or.jp/>