

庁舎内におけるクライアントPC利用手順 電子メール編
策定手引書

2005年12月

内閣官房情報セキュリティセンター

改訂履歴

| 改訂日 | 改訂理由 |
|------------|-------|
| 2005/12/21 | 初版 |
| 2006/8/1 | 表記の統一 |
| | |

商標について

- Microsoft および Windows は、米国 Microsoft Corporation の、米国、日本およびその他の国における登録商標または商標です。

1 本書の目的

本書は、庁舎内でクライアント PC を利用する場合の手順書（電子メール編）を策定するための手引書である。

手順書の整備を担当する者は、「庁舎内におけるクライアント PC 利用手順 電子メール編」を策定する際に、本書及び別紙 1 に示す雛形を参考にすることによって、政府機関統一基準に基づく省庁基準に準拠してこれを効率良く作成することができる。

2 実施手順に記載すべき事項

「庁舎内におけるクライアント PC 利用手順 電子メール編」には、以下の事項を具体化させて記載すること。

2.1 政府機関統一基準（NISD-K303-052）に定める「庁舎内におけるクライアント PC 利用手順 電子メール編」に係る遵守事項

- 2.2.2 障害等の対応（1）障害等の発生に備えた事前準備
- 2.2.2 障害等の対応（2）障害等の発生時における報告と応急措置
- 3.2.1 情報の作成と入手（1）業務以外の情報の作成又は入手の禁止
- 3.2.1 情報の作成と入手（2）情報の作成又は入手時における格付けの決定と取扱制限の検討
- 3.2.1 情報の作成と入手（3）格付けと取扱制限の明示
- 3.2.1 情報の作成と入手（4）格付けと取扱制限の継承
- 3.2.2 情報の利用（1）業務以外の利用の禁止
- 3.2.2 情報の利用（2）格付け及び取扱制限に従った情報の取り扱い
- 3.2.2 情報の利用（3）要保護情報の取扱い
- 3.2.3 情報の保存（1）格付けに応じた情報の保存
- 3.2.3 情報の保存（2）情報の保存期間
- 3.2.4 情報の移送（1）情報の移送に関する許可及び届出
- 3.2.4 情報の移送（2）情報の送信と運搬の選択
- 3.2.4 情報の移送（3）移送手段の選択
- 3.2.4 情報の移送（4）書面に記載された情報の保護対策
- 3.2.4 情報の移送（5）電磁的記録の保護対策
- 3.2.5 情報の提供（1）情報の公開
- 3.2.5 情報の提供（2）他者への情報の提供
- 3.2.6 情報の消去（1）電磁的記録の消去方法
- 4.1.1 主体認証（1）主体認証機能の導入
- 4.1.1 主体認証（2）行政事務従事者における識別コードの管理
- 4.1.1 主体認証（3）行政事務従事者における主体認証情報の管理

- 4.1.3 権限管理（2）識別コードと主体認証情報の付与管理
- 4.1.3 権限管理（3）識別コードと主体認証情報における代替措置の適用
- 4.1.4 証跡管理（4）証跡管理に関する利用者への周知
- 4.1.6 暗号と電子署名（鍵管理を含む）（3）暗号化機能及び電子署名の付与機能の利用
- 4.2.2 不正プログラム対策（1）情報システムの構築時
- 4.2.2 不正プログラム対策（2）情報システムの運用時
- 5.1.1 電子計算機及び通信回線装置を設置する安全区域（3）電子計算機及び通信回線装置のセキュリティ確保
- 5.2.1 電子計算機共通対策（1）電子計算機の設置時
- 5.2.1 電子計算機共通対策（2）電子計算機の運用時
- 5.2.1 電子計算機共通対策（3）電子計算機の運用終了時
- 5.3.1 通信回線を介して提供するアプリケーション共通対策（2）サービスの運用時
- 5.3.2 電子メール（1）電子メールの導入時
- 5.3.2 電子メール（2）電子メールの運用時
- 6.2.1 府省庁外での情報処理の制限（2）許可及び届出の取得及び管理
- 6.2.1 府省庁外での情報処理の制限（3）安全管理措置の遵守
- 6.2.2 府省庁支給以外の情報システムによる情報処理の制限（2）許可及び届出の取得及び管理
- 6.2.2 府省庁支給以外の情報システムによる情報処理の制限（3）安全管理措置の遵守
- 6.3.1 府省庁外の情報セキュリティ水準の低下を招く行為の防止（1）措置の整備

2.2 セキュリティ確保に係るその他の留意事項

2.1 に示す遵守事項のほか、セキュリティ確保に係る留意事項として、以下の項目を考慮すべきである。

- 同時に多数の人へ電子メールを送信する場合の宛先アドレスの取扱い
- 添付ファイルにパスワード保護を施した場合のパスワード伝達手段
- 電子メールパスワードの保存

3 文書構成例

「庁舎内におけるクライアント PC 利用手順 電子メール編」は、情報セキュリティ対策の観点を含めた一般的な利用手順書とすべきである。そのため、行政事務従事者の行為に着目した構成が有効である。文書構成の例を以下に示す。

- 1 本書の目的
- 2 本書の対象者
 - 2.1 対象者
- 3 電子メールソフトの設定
 - 3.1 電子メール受信に係る設定
 - 3.2 電子メール送信に係る設定
- 4 電子メールに係る全般的な注意事項
 - 4.1 電子メールの私的利用の禁止
 - 4.2 電子メールの自動転送の禁止
 - 4.3 府省庁支給以外の情報システム利用の禁止
 - 4.4 電子メールの監視
 - 4.5 電子メール ID 及び電子メールアドレスの管理
 - 4.6 ニュースグループ、メーリングリスト等の発信機関への ID 登録の禁止・制限
- 5 パスワードの管理
 - 5.1 クライアント PC のログイン管理・電源管理
 - 5.2 電子メールパスワードの管理
- 6 電子メールの受信
 - 6.1 電子メールの受信確認
 - 6.2 電子メール添付ファイルのウイルスチェック
 - 6.3 宛先間違いの電子メールを受信したときの対処
 - 6.4 不審な電子メールを受信したときの対処
 - 6.5 ウイルスに感染してしまったときの対処
 - 6.6 迷惑メールの対処
- 7 電子メールの作成
 - 7.1 To、Cc 及び Bcc の制限
 - 7.2 電子メール 1 件当たりのファイル容量の制限
 - 7.3 電子メールの形式の制限
 - 7.4 電子メールの内容
 - 7.5 ネチケット
- 8 電子メールの送信
 - 8.1 送信時の注意
 - 8.2 電子メールの暗号化
 - 8.3 添付ファイルのパスワード保護

8.4 電子メール送信時における情報漏えい防止の確認

8.5 電子メールへの署名付与

8.6 電子メール送信時の受信確認機能の使用制限

8.7 電子メールを誤って送信したときの対処

8.8 ウイルスを送信してしまったときの対処

9 電子メールの保存・削除

9.1 メールボックス（サーバ側）における電子メールの保存・削除

9.2 メールボックス（クライアント PC 側）における電子メールの保存・削除

10 本手順に関する相談窓口

4 作成する上での留意事項

「庁舎内におけるクライアント PC 利用手順 電子メール編」は、以下のことに留意して作成する。

- (1) 行政事務従事者が電子メールを利用する場合の様々な場面を想定し、利用におけるライフサイクルによって記載事項を整理・分類する。
- (2) 注意義務規定の主語は、「行政事務従事者は」などに統一する。例えば、申請手続については申請者たる行政事務従事者とその許可者・承認者である責任者等の立場があるが、このような場合は、行政事務従事者の立場から（行政事務従事者を主語として同人の責務として）書き下す。
- (3) 図表を多用し、個々の規定ごとに具体的に説明を加える。
- (4) 前記 2 に示す事項を「庁舎内におけるクライアント PC 利用手順 電子メール編」に反映するに当たっては、当該事項の内容に応じて、以下のいずれかの方針で記述する。

[具体化]・・・「電子メール」に限定されず一般的・抽象的に記述されており、具体化が必要と思われる遵守事項については、これを「電子メール」に適用し、表現をより具体的に修正・追加する。

[転記]・・・記述内容が具体性を持ち、変更が不要と思われる遵守事項については、これを転記する。

[詳細化]・・・記述内容が具体性を持っているが、行政事務従事者の利便性を考慮して、より詳細な解説を付すべきと思われる遵守事項については、解説書等を参考に、これを詳細化する。

[背景]・・・主にセキュリティ機能の実装に関する内容であり、これを背景として行政事務従事者による注意義務が発生すると思われる遵守事項については、これを行政事務従事者の立場から解釈し直す。

[別立場]・・・行政事務従事者の立場ではなく、責任者側又は管理者側の

立場から記述されている遵守事項については、これを行政事務従事者の立場から解釈し直す。

[参考引用]・・・直接「電子メール」に関連した内容ではないが、行政事務従事者の理解促進に寄与すると思われる遵守事項については、これを参考引用する。

[一般]・・・直接「電子メール」に関連した内容ではないが、一般論として手順書に記載しておくことが望ましいと思われる遵守事項については、これを周辺知識として盛り込む。

5 参考資料

「庁舎内におけるクライアント PC 利用手順 電子メール編」の作成に際しては、以下のような資料が参考となる。

5.1 政府関係の資料

- (1) NPO 日本ネットワークセキュリティ協会(JNSA)の「情報セキュリティポリシー・サンプル 0.92a 版」
URL: <http://www.jnsa.org/policy/guidance/index.html>
- (2) 独立行政法人 情報処理推進機構(IPA)の「電子メールのセキュリティ」
URL: http://www.ipa.go.jp/security/fy12/contents/smime/email_sec.html
- (3) 財団法人 インターネット協会(IA Japan)の「インターネット利用のための社内ルール整備ガイドライン」
URL: <http://www.iajapan.org/rule/rule4business/>

5.2 政府以外の資料

- (1) mozilla の「S/MIME 利用ガイド」
URL: http://www.mozilla-japan.org/projects/security/pki/psm/smime_guide.html
- (2) マイクロソフト株式会社の資料
URL: <http://www.microsoft.com/japan/>

6 雛形の利用方法

別紙 1 の「庁舎内におけるクライアント PC 利用手順 電子メール編 (雛形)」を参考にして、「電子メールの利用手順書」を策定すると効率的である。「庁舎内におけるクライアント PC 利用手順 電子メール編 (雛形)」は、前記 2 の実施手順に記載すべき事項を、前記 3 の文書構成例の枠組みの中に盛り込み作成したものである。

6.1 雛形において想定する前提

本雛形は、以下を前提として記述している。

- 電子メールの使用については、既に許可されている。
- 使用する電子メールアドレスについては、既に取得している。
- 電子メールソフトについては、既にインストールしている。
- 行政事務従事者自身がPCの管理者権限を所有している。
- 行政事務従事者自身が電子メールソフトの各種の設定を行っている。
- 以下のソフトウェア製品を使用している。
 - OS : Microsoft® Windows® 2000
 - 電子メールソフト : Microsoft® Outlook® Express 6 (6. 00. 2800. 1123)
 - 文書作成ソフト : Microsoft® Word® 2002 (10. 6764. 6735) SP3
 - 表計算ソフト : Microsoft® Excel® 2002 (10. 6501. 6735) SP3

そのため、使用する環境が上記の前提と異なる場合には、適宜、修正、追加又は削除する必要がある。

6.2 手直しポイント

政府機関統一基準に基づき策定された省庁基準に準拠した電子メール関連の利用手順書を作成する手順には、大別して、新規で作成するものと既存の文書を修正するものがあるが、そのどちらの場合でも以下の事項を踏まえて作業を行う必要がある。

- (1) 使用環境（利用するソフトウェア等）やその前提（行政事務従事者へ管理者権限を付与しているか否か等）に応じて内容を変更する。例えば、行政事務従事者に電子メールソフトのインストールや各種の設定権限が付与されておらず、行政事務従事者による変更が不能である場合には、これらに関する記述を省略する。
- (2) 手順書中に明記される設定数値（パスワード文字数、容量等）については、府省庁内の定めに合わせる。
- (3) 既存のガイドライン等との整合性を考慮し、適切に分割、統合、相互参照する。
- (4) 雛形に情報セキュリティ対策の観点以外の一般的な記述について不足がある場合には、適宜、補う。