

情報セキュリティ報告書

平成 24 年 5 月

消費者庁

目次

1 はじめに（最高情報セキュリティ責任者からのメッセージ）	1
2 平成 23 年度の総括	2
3 報告の基本情報	4
4 情報セキュリティ対策の枠組み	6
5 平成 23 年度の重要事項	11
6 情報セキュリティ対策の実施状況.....	12
7 情報セキュリティに関する障害・事故等報告	15
8 情報セキュリティ対策に関する平成 24 年度の計画	15
9 おわりに	16

1 はじめに（最高情報セキュリティ責任者からのメッセージ）

近年の情報通信技術の急速な発展により、システムの利便性が高まり、システムへの依存度も増してきている一方で、不正アクセスやウィルス感染による情報漏えい等の情報セキュリティに関するリスク・脅威は増大しています。このような中、日常的に業務で利用するシステムの情報セキュリティ対策の重要性が益々高まってきています。

消費者庁は、消費者・生活者の利益とは何かを第一に考え行動する行政機関として、平成 21 年 9 月 1 日に発足しました。国民の生活に関わる事件や事故、問題等が多数起こっている中、消費者被害の防止、悪徳商法や偽装表示などに対応した特定商品取引法、景品表示法、JAS 法等の所管する法律の厳正な執行、地方消費者行政の支援を主な仕事として担っています。

その趣旨を踏まえ、多数の個人情報や機密情報等も取扱う消費者庁においては、継続的かつ安定的な行政事務の実施を確保するとともに、国民の安全、安心及び信頼の下に電子政府を構築し、我が国の電子政府の基盤としてふさわしいセキュリティ水準を達成するよう、適切な情報セキュリティ対策を実施することが不可欠となっています。

消費者庁は、発足間もない中、一昨年度までに情報セキュリティポリシーをはじめとする各種情報セキュリティ管理に関する規程類を作成整備するとともに、システムに対する情報セキュリティ対策の実装やその管理体制の構築等を推進してきましたが、更なる見直しを行い、一層の推進を行う必要があります。

本報告書は、平成 23 年度に消費者庁が実施した情報セキュリティ対策の具体的取組や自己点検結果等についてとりまとめたものです。今回、外部委託先で情報が紛失する事象が 1 件発生したことも踏まえ、既の実施済みの再発防止処置はもちろんのこと、今後も様々なリスク・脅威への対策や職員向け教育の充実等、不断の改善努力が必要となります。消費者庁として、今後も引き続き、情報セキュリティの維持・向上に努めてまいります。

最高情報セキュリティ責任者
（消費者庁次長）
松田 敏明

2 平成 23 年度の総括

(1) 平成 23 年度の評価

■ 当該年度の重点事項

通年業務を実施して、2 年度目となり、各種情報セキュリティ管理に関する規程類について、更なる周知を行うために e ラーニングシステムを活用した教育の実施を行い、自己点検や既存規程類の制定状況についても外部の第三者の客観的な視点による情報セキュリティ監査の実施を行いました。

■ 情報セキュリティ対策の実施状況の自己点検結果

当庁職員における情報セキュリティ対策の実施状況について自己点検を行った結果は、各対策の実施率は問題がないものの、行政事務従事者への情報セキュリティ対策の教育等一部の到達率については改善を行う必要があると考えています。

■ 情報システムごとの状況

当庁の情報システムの情報セキュリティについては、自己点検及び重点検査を行った結果、問題なく必要な情報セキュリティ対策が講じられていることが明らかとなりました。

今後この状態を維持するよう引き続き適切な情報セキュリティ対策に努めてまいります。

■ 情報セキュリティに関する障害・事故等の報告

今年度、フォーラムの事業運営請負業者において、特定の個人情報及び団体の情報が記載された紙文書の紛失が発生しました。紛失による被害等については発生していません。

既に請負業者に対し、紛失した情報の対象者への事情説明を指示するとともに、消費者庁としても謝罪を行い、請負業者との契約終了を含め、厳正な対応を実施しました。また、他の請負契約をしている事業に対し、個人情報について、請負業者が契約に基づいて厳重に取り扱うよう徹底するよう、庁内各課への指示を実施し、再発防止対応を行いました。

(2) 翌年度の目標

当庁では、重点的に取り組む翌年度の目標を以下のとおりとし、今後さらなる情報セキュリティレベルの向上を目指していきます。

- ・ 政府統一規範等の見直しに伴う情報セキュリティ関連規程類の見直し更新検討を行い、必要な変更や更なる情報セキュリティ対策の推進を行います。
- ・ 各職員の更なる情報セキュリティに対する意識向上のために、情報セキュリティ教育内容の充実とその実施による周知を行います。
- ・ 行政事務を適切に実施する為、各情報資産の格付けや取扱制限に従った情報管理を推進し、情報セキュリティに関する障害や事故等の防止に努めます。
- ・ 運用状況については自己点検や外部監査を実施し、その適切性を客観的に評価します。

3 報告の基本情報

(1) 消費者庁の概要

消費者庁は、「消費者の利益の擁護及び増進」、「消費者の権利の尊重及び自立の支援」の観点から、これまでの行政の在り方を改め、消費者行政の司令塔として、消費者が主役の社会の実現に向け、消費者政策に関する基本的な制度や環境の整備を進めています。また、消費者の声に耳を傾け、自らが掌握する消費者関連法令を執行すること、消費者安全法に基づき、各府省庁、国民生活センターや地方の消費者センター等が把握した消費者事故等に関する情報を一元的に集約し、調査・分析を行うこと、消費者事故等に関する情報を迅速に発信して消費者の注意を喚起すること、各府省庁に対し措置要求を行うとともにいわゆる「すき間事案」については事象者に対する勧告や自ら措置を講じることなど、消費者行政の司令塔・エンジン役としての役割を果たします。

これらを実現していく為に、消費者基本計画において、消費者庁と各施策の推進に当たる関係府省庁等は、重要課題ごとの施策の実施についての工程を明確化しています。

消費者庁では、これらの業務を行うために必要な情報システムを構築・運用し、行政の効率的且つ着実な遂行に努めております。

消費者庁が保有している主な情報システムは、以下のとおりです。

- ・消費者庁ネットワークシステム（共通システム）

消費者庁が業務遂行に利用する庁内 LAN 回線等の情報基盤で、当庁の情報処理の基礎となるネットワークシステム。

(2) 対象とする期間

本報告書が対象とする期間は、平成 23 年 4 月 1 日から平成 24 年 3 月 31 日までの情報セキュリティ対策に関する取り組みを対象としています。

(3) 対象とする組織

本報告書が対象とする組織は、消費者庁としています。

(4) 対象とする情報

本報告書が対象とする情報は、政府機関統一基準で対象とする情報であって、情報システム内部に記録された情報、情報システム外部の電磁的記録媒体に記録された情報及び情報システムに関係がある書面に記載された情報としています。

(5)本報告書の責任部署

消費者庁総務課

(6)定員数

本報告書の対象となる消費者庁の定員数は、270人（平成23年度）

なお、実員数は、361人（平成23年度）

4 情報セキュリティ対策の枠組み

(1) 情報セキュリティ対策に関する文書体系

消費者庁では、政府機関が統一的な枠組みの中で、各府省庁が情報セキュリティの確保のために実施すべき対策の基準である「消費者庁情報セキュリティポリシー」(以下、「情報セキュリティポリシー」という。)を平成21年11月に制定しました。(平成22年7月組織改編の為、改版)

この情報セキュリティポリシーは、当庁における情報セキュリティの確保に関する基本規範と位置付けられるものです。

この中の前段では、情報セキュリティの組織と体制、役割の割当て、情報セキュリティ対策の教育、障害・事故等の対処、自己点検、監査、対策の見直し、外部委託、業務継続計画との整合的運用の確保について、規定し、それに続いて、各役割に応じて、行政事務を遂行する上で、実施や遵守すべき情報セキュリティ対策に関する事項を規定しています。

また、情報セキュリティに関連した規程として、「消費者庁情報の格付け及び取扱制限に関する規程」や「ドメイン名の使用に関する規程」、「暗号及び電子署名規程」等を定め、情報セキュリティポリシーに定められた遵守事項について、具体的な実施手順を定めた下位規定として、「情報取扱手順書」「障害等対処手順書」「消費者庁外での情報処理の手順書」等を必要な文書を定めています。

(2) 情報セキュリティ対策の推進体制

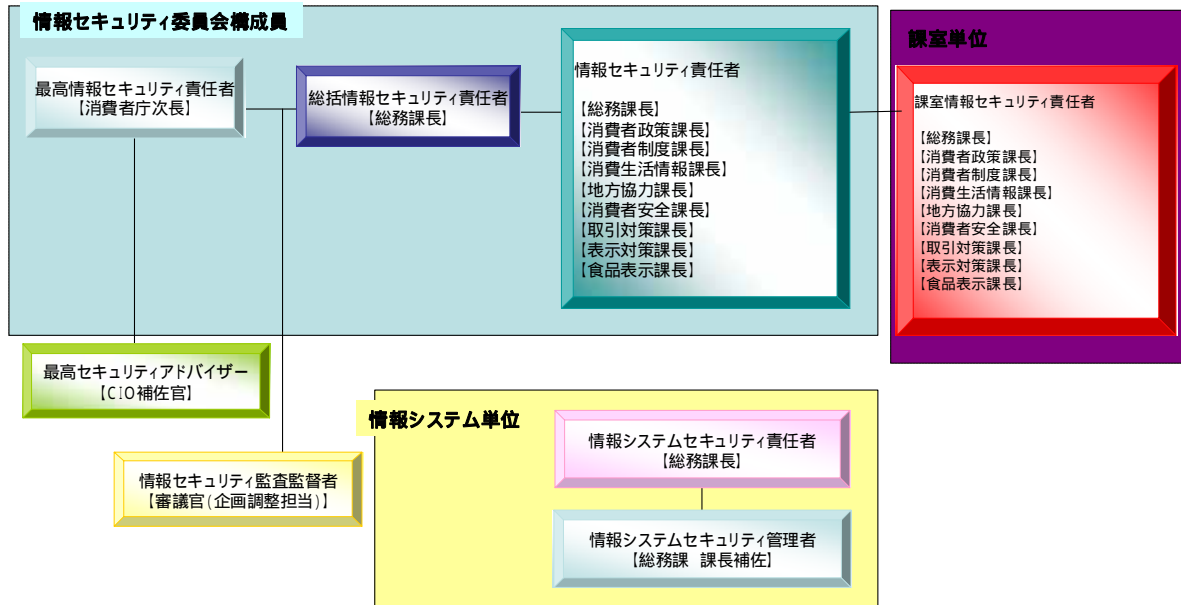
■ 情報セキュリティ対策に係る組織体制

情報セキュリティ対策は、職員全員が自ら取り組んでいくことはもちろんのこと、主体毎の権限と責任を明確にし、必要となる推進体制を確立して組織全体として取り組んでいく必要があります。

消費者庁では、図1に示すとおり、最高情報セキュリティ責任者の下、総括情報セキュリティ責任者、情報セキュリティ責任者を定め、情報セキュリティ委員会を構成し、また、各課室や情報システム単位で、課室情報セキュリティ責任者と情報システムセキュリティ責任者、情報システムセキュリティ管理者を定めて、情報セキュリティ対策に取り組んでいます。

さらに、最高情報セキュリティアドバイザーや情報セキュリティ監査監督者を置き、本報告書の作成を含め、当省の情報セキュリティマネジメントに関して助言や監査にあたっています。

図1 消費者庁の情報セキュリティ体制



職務	情報セキュリティに係る責務
最高情報セキュリティ責任者	消費者庁における情報セキュリティ対策に関する事務を統括。 (消費者庁における情報セキュリティ対策の推進体制は十分機能するよう管理するとともに、消費者庁対策基準の決定や評価結果による見直しに関する承認等を行う。)
最高情報セキュリティアドバイザー	最高情報セキュリティ責任者の命により、消費者庁における情報セキュリティ対策について情報システムに関する専門的な知識及び経験に基づき対策基準の策定・導入から運用、評価、見直しまで専門的な助言を行う。
情報セキュリティ監査責任者	消費者庁の情報セキュリティ監査に関する事務を統括。
総括情報セキュリティ責任者	情報セキュリティ対策における雇用の開始、終了及び人事異動に関する規定の整備及び情報セキュリティ監査責任者の連絡網を整備する。
情報セキュリティ監督責任者	所管単位における情報セキュリティ対策に関する事務を統括。
課室情報セキュリティ責任者	課室における情報セキュリティ対策に関する事務を統括。 (課室で所管する事務や職員における情報の取扱い等に関して、その是非を判断し、情報の持ち出しや公開等についての責任を有する。)
情報システムセキュリティ責任者	所管する情報システムに対する情報セキュリティ対策に関する事務を統括。 (情報システムセキュリティ責任者は、所管する情報システムにおいて計画・構築・運用等のライフサイクル全般を通じて必要となる情報セキュリティ対策について責任を負う。)
情報システムセキュリティ管理者	所管する管理業務における情報セキュリティ対策を実施する。 (情報システムセキュリティ管理者は、その管理業務毎の情報セキュリティ対策の実施を管理するものとして計画・構築・運用等の情報システムのライフサイクルやサーバ、データベース、アプリケーション等の装置・機能毎に情報システムセキュリティ責任者によって定められた手段や判断を基に情報セキュリティを確保するための手段を講じるものとする。)
職員	職員は上記責任者及び管理者の指示及び情報セキュリティ対策規定を遵守するものとする。
情報セキュリティ委員会	消費者庁における情報セキュリティに関する対策基準を策定し、最高情報セキュリティ責任者の承認を得ること。

■ 情報セキュリティ対策に係る推進部署の体制

消費者庁における情報セキュリティ対策に係る具体的な推進部署及び体制は以下のとおりです。

当庁の情報システムの整備及び管理、情報セキュリティ管理の推進は最高情報セキュリティ責任者の下、最高セキュリティアドバイザーの支援を受け、総務課が担っております。

(3) 監査等

消費者庁では、通年業務実施2年目となることを受け、今年度初回の情報セキュリティ監査をとして、独立性を有する外部の監査組織に委託して実施しました。

今回初回の情報セキュリティ監査の実施事項は、情報セキュリティ対策状況の把握と課題事項の明確化のため、自己点検結果および情報セキュリティに関する教育実施状況、庁内行政事務実施における情報セキュリティ対策の実施状況について、情報セキュリティ監査を実施しました。

その結果、以下のように消費者庁として対処すべき課題事項や今後の改善策を明確化して、次年度計画への対策組込みを行うことを予定しています。

■ 関連規程に関する準拠性について

既存の情報セキュリティポリシーや実施手順書等について、見直し更新の検討が必要な事項が複数確認されました。現在、見直し検討が行われる予定の基準類の更新状況も踏まえた改善を推進します。

■ 自己点検に関する監査について

情報セキュリティ管理体制や情報システムに対する情報セキュリティ対策、執務室における情報セキュリティ対策の実施状況について、実施されている情報セキュリティ対策は適正と判断出来る結果でした。

今回は初回の情報セキュリティ監査の実施だった為、今後はこの課題の改善を図りつつ、更なる情報セキュリティの維持・向上を目指した対応を行います。

(4) 業務・システム最適化における取組の管理

消費者庁では、消費者庁 LAN（共通システム）について、平成25年4月に更改する予定としております。これを踏まえ、平成22年度に消費者庁 LAN（共通システム）における最適化計画策定作業を開始し、今後の最適化計画の取組みについて、推進を行っております。

(5) 情報システム台帳の整備と活用

消費者庁では、庁内の各情報システムの情報システムセキュリティ責任者、システムを所有する部署、アプリケーションのメンテナンスを管理する部署等を明示した情報システム台帳を整備しています。

この情報システム台帳を適切に管理・活用することにより、情報セキュリティ対策の実施状況の確認やソフトウェアの脆弱性情報があった際には、対策が必要な情報システムの管理者に対して注意喚起を促す等、適切な情報セキュリティ対策を可能としています。

(6) 業務継続計画の策定

消費者庁では、首都直下型地震発生も想定した業務継続計画を検討も始めています。これに基づき、当省における重要業務の継続を確保する観点から、災害時対応情報システムを沖縄県に設置し、非常時にも当省のホームページによる情報提供や電子メールによる連絡を可能とする環境を整備しています。

さらに3月11日に発生した東日本大震災の状況や政府としての見直し検討状況を鑑み、必要に応じて見直し変更を行うことも考慮しています。

5 平成 23 年度の重要事項

(1) 重点事項の目標、実績及び評価

消費者庁は、今年度の重要事項として、各種情報セキュリティ管理に関する規程類について、更なる周知を行うために eラーニングシステムを活用した教育の実施を行い、自己点検や既存規程類の制定状況についても外部の第三者の客観的な視点による情報セキュリティ監査の実施を行いました。その結果、目標とした事項については確実に実施しました。また、自己点検や情報セキュリティ監査の結果、これまでの対策の適切性の確認とともに、今後の課題として、関連規程類の見直し更新の必要性や各職員への更なる教育の徹底等、改善すべき事項も確認出来ました。

(2) 障害・事故等の再発防止状況

平成 23 年 10 月 17 日に「地方消費者グループ・フォーラム」の事業運営請負業者において、関係者 2 名の個人情報及び 2 団体の情報が記載された紙文書の紛失が発生しました。紛失による被害等については発生していません。

既に請負業者に対し、紛失した情報の対象者への事情説明を指示するとともに、消費者庁としても謝罪を行い、請負業者との契約終了を含め、厳正な対処を実施しました。また、他の請負契約をしている事業に対し、個人情報について、請負業者が契約に基づいて厳重に取り扱うよう徹底するよう、庁内各課への指示を実施し、再発防止対応を行いました。

6 情報セキュリティ対策の実施状況

6.1 情報セキュリティ対策の実施状況の自己点検

(1) 課題と対策

■ 自己点検について

情報セキュリティ対策の実施状況の自己点検（以下、「自己点検」という。）は、消費者庁にて、制定した情報セキュリティポリシー等関連規程の遵守事項について各職員自らが実施状況を確認し、自己評価を行うものです。

自己点検の実施は、各職員が情報セキュリティに向き合う良い機会であり、自己点検を通じて、各職員の情報セキュリティに対する意識の醸成に繋がるものと考えています。

■ 課題と対策について

平成23年度は、東日本大震災に伴い発生した複数府省庁を跨る緊急性の高い例外的な業務において、情報セキュリティ事故の発生を防ぐことを目標として対応を行った結果、例外的な業務において通常の情報管理を行うことが出来ず、自己点検結果において行政事務従事者の実施率が低下する結果に繋がりました。

この結果を踏まえて、来年度、更なる周知と必要に応じた手続き等の見直しについても検討して、徹底を図る事とします。

(2) 平成23年度自己点検結果の状況

■ 消費者庁全体の把握率

全職員（調査数361人を対象にした自己点検は、平成23年度の当庁全体の自己点検を提出した者の割合である把握率は、100.0%となっています。

■ 消費者庁全体の対策実施率

自己点検提出者のうち、対策を実施した者の割合である対策実施率の主体別の状況は、情報セキュリティ責任者等及び情報システムセキュリティ責任者・管理者はいずれも100.0%、行政従事者は96.6%となっています。

■ 消費者庁全体の到達率

自己点検提出者のうち、全対象者のうち一定の割合（100%、95%、90%）以上の者が対策を実施した遵守事項の割合である到達率は、以下の表1参照のようになっています。

表1 実施主体別の到達率

実施主体	到達率（100）	到達率（95）	到達率（90）
情報セキュリティ責任者等	100%	100%	100%
情報システムセキュリティ責任者・管理者	100%	100%	100%
行政従事者	0.0%	83.3%	100.0%

(3) 総評

今年度実施した自己点検では、全職員を対象に実施した結果、自己点検を全員が提出し、把握率は100.0%となりました。また、対策の実施率やその対策を実施した遵守事項の割合である到達率についても、情報セキュリティ責任者等及び情報システムセキュリティ責任者・管理者については、100.0%となり、全く問題となる事項はありませんでした。しかし、行政事務従事者については、対策の実施率が96.6%、到達率（95%）と到達率（90%）がそれぞれ83.3%と100.0%という結果となり、改善すべき事項も確認されました。これは、昨年度の自己点検の設問数より、設問数自体が大幅に減少していることで、小数の回答結果が大きく数値に影響していることも想定されますが、今回の実施状況を詳細に分析したところ、東日本大震災に伴い発生した複数府省庁を跨る緊急性の高い例外的な業務において、情報セキュリティ事故の発生を防ぐことを目標として対応を行った結果、例外的な業務において通常の情報管理を行うことが出来ず、自己点検結果について行政事務従事者の到達率が低下する結果に繋がったものと思われます。

今後は、行政事務従事者への教育実施の充実を図り、周知徹底を行った上で、残存した課題の改善に取り組むこととします。また、必要に応じた手続き等の見直しについても検討して、徹底を図る事や実施結果に対する適切性の確認等についても考慮した対応を検討していくこととします。

(4) 自己点検結果に基づく改善指示等の状況

今回の自己点検結果において、昨年度同様に行政従事者の実施結果に課題があったことや教育実施の改善が必要なことが判明した為、来年度には、情報セキュリティ教育の実施による更なる改善検討とその確実な実施、自己点検方法に関する事前周知の方法の見直し検討等を行うように情報セキュリティ対策に係る推進部署である総務課に改善検討の指示を行い、準備している状況です。

6.2 情報システムごとの状況

(1) 課題と対策

対象となる消費者庁ネットワークシステム（共通システム）は、消費者庁発足以来、利用し始めたもので、現状は特に課題や対策等を行う必要性はない状況です。

(2) 情報システムの対策状況

対象となる主な情報システムである消費者庁ネットワークシステム（共通システム）は、導入時に情報セキュリティ対策を考慮した実装を行っており、通常職員はUSB等への書出しは制限されており、不可能となっています。それらの対応が必要な場合は、申請手続きを持って、例外的に対応することとした為、現状は、平成23年度に新たな情報システムの対策を追加した事項はありません。なお、公開ウェブサーバやメールサーバ等についても適宜、適切な対策を実施しています。

(3) 総評

消費者庁が保有している主な情報システムは消費者庁ネットワークシステム（共通システム）で、これは全職員が利用する情報システム基盤となるものです。このシステムに対する情報セキュリティ対策の実施状況は、問題なく対応されています。

今後も現状を適切に維持し、必要な情報セキュリティ対策の実施に努めてまいります。

6.3 教育・啓発

(1) 教育

情報セキュリティに関する規程や手順、関係資料については、全職員が参照可能な庁内イントラネット上に掲示し、適宜、確認参照が行える環境を整備しています。また、情報セキュリティに関する関係資料についても、適宜、追加更新を行い、周知するように教育・啓発を行っています。ただ、各職員の資料確認状況の把握等についての管理までには至っていない為、今後は教育・啓発についての対象や周知方法等についても見直し改善を検討しています。

6.4 調達・外部委託

(1) 外部委託先の管理

消費者庁に関わる業務において、外部委託を行う場合、必ず契約書等にて、適切な情報セキュリティ対策や個人情報の取扱管理等について、要求する仕組みとなっています。

また、重要な情報の取扱や情報セキュリティ対策に関する知識や経験を要する外部委託業務については、個別に指示があった対応事項はもちろんのこと、別途、選定する際に組織としての情報セキュリティマネジメントに関する適合性評価制度に基づく認証取得や実施者個人については、関連資格や実施実績等の有無についても考慮した選定対応を行っています。また、請負契約をしている事業に対し、個人情報について、請負業者が契約に基づいて厳重に取り扱うよう徹底するよう、庁内各課への指示を実施し、更なる徹底を行うように改めて対応を行いました。

7 情報セキュリティに関する障害・事故等報告

今年度、フォーラムの事業運営請負業者において、特定の個人情報及び団体の情報が記載された紙文書の紛失が発生しました。紛失による被害等については発生していません。

既に請負業者に対し、紛失した情報の対象者への事情説明を指示するとともに、消費者庁としても謝罪を行い、請負業者との契約終了を含め、厳正な対処を実施しました。また、他の請負契約をしている事業に対し、個人情報について、請負業者が契約に基づいて厳重に取り扱うよう徹底するよう、庁内各課への指示を実施し、再発防止対応を行いました。

8 情報セキュリティ対策に関する平成 24 年度の計画

消費者庁では、情報セキュリティ対策に関する平成 24 年度の主な計画について、以下に記載する事項を実施することを計画しています。

- ・必要な情報セキュリティ関連規程類の見直し更新の実施
- ・各職員に対する情報セキュリティ教育の更なる充実
- ・情報セキュリティ対策に関する自己点検の適切な実施
- ・外部の第三者による情報セキュリティ監査の実施

9 おわりに

近年の情報技術の発達は急速で著しく変化しています。新たな形態として、クラウドサービス、スマートフォン、電子決済等の新たな情報技術が普及し始め、ますます便利に大量の情報を瞬時に取り扱うことが出来るようになってきています。その反面、情報セキュリティ対策の実施や組織としてのガバナンスに対する要求が強く求められてきています。

消費者庁の行政業務においても、消費者からの個人情報を含めた事故情報や法律執行前の秘匿性の高い機密情報等を多数取扱う場合があります。消費者を第一に考え行動する行政機関として、適切な情報セキュリティ対策の実施とその管理は必須のものと なっています。

このような中、今年度の自己点検の結果については、情報セキュリティ責任者等及び情報システムセキュリティ責任者・管理者については、対策の実施率、到達率ともいずれも 100.0%となったことは良かったものの、一部の行政事務従事者については、東日本大震災に伴い発生した複数府省庁を跨る緊急性の高い例外的な業務において、情報セキュリティ事故の発生を防ぐことを目標として対応を行ったこともあり、実際にはセキュリティが遵守されていたものの、記入の際、自らの閾値を上げて回答をしたため、結果として昨年度に比べ到達率の低下が見られました。こうした面からのセキュリティ教育等において、改善の必要があることも判明しました。

今後は、予定している情報セキュリティ関連規程類の見直し更新を適切に行い、情報セキュリティ教育や監査等の実施について、更に注力し、さらなる情報セキュリティ対策への適切な取り組みや改善を図っていけるべく、CIO 補佐官としては、情報セキュリティに関するアドバイスのみならず、組織としての総合的な対策・改善についても支援していく所存です。

最高情報セキュリティアドバイザー
(消費者庁 CIO 補佐官)
澤田 滋