

## 15 運用のセキュリティー

実は一番恐ろしい、発生しやすいのが、これから説明する内容となっています。ヒューマンエラーのほかにも、作為的に行われる嫌がらせ等の事例は沢山あります。一番身近で、起こりうる可能性が高いといっても過言ではないでしょう。しっかりと勉強をして、対策するようにしてください。

### ●運用のセキュリティー

システムだけの対策でネットショップの情報セキュリティーが保たれるわけではない。特に情報漏えいにおいてはその多くが「人の行動」によって引き起こされている。人の行動が引き起こす脅威には、大きく分けて二つの種類がある。一つは「紛失」や「誤操作」といった過失、もう一つは「不正な情報持ち出し」や「目的外使用」といった故意である。

### ●作業用と個人用のパソコンを使い分ける

プライベートのパソコンには、ゲーム等の娯楽ソフトをインストールするが、こうした中にはウイルスが紛れ込んでいる可能性もある。個人用と作業用のパソコンを別にする事で、感染のリスクを軽減することができる。私的にパソコンを利用している最中の誤操作で、仕事上のトラブルを起こす可能性も排除することができる。

### ●パスワードをかける

パソコンやUSBメモリ等の外部媒体には、必ずパスワードをかける。万が一、故意のある第三者の手に渡っても、データを取り出せないようにしておく。また席を離れる際には、パソコンの画面にロックをかけ、解除のためにパスワードの入力を求めるように設定する。これにより、他人の使用を防ぐことができる。

### ●作業用パソコンの使い方をルール化する

スタッフの不注意によって、個人情報が出流するケースは多い。例えばスタッフの一人が「仕事が終わらなかったから、USBメモリにお客様の情報を抜き出して、家で作業をする」といった行動を取り、自宅のパソコン経由で、個人情報が漏れてしまうといった事例が多数みられる。そこで、「データは会社からは持ち出さない」「作業用パソコンを私用に使わない」といったルールを作って徹底する。守らなかった場合の罰則を設けるとともに、情報セキュリティーポリシーに記載する。

## 15 運用のセキュリティー

### ●パソコンに盗難防止策を施す

作業用パソコンの盗難にも注意を払う。特に持ち運びが簡単なノートパソコンは、物理的に持ち出せないような配慮をする。具体的には、ワイヤーロックを付け、柱等に結び付けておく。ワイヤーロックは数千円で購入できる。その他「盗難防止PCカード」の導入も検討する。これはPCカードにセンサーが組み込まれており、パソコンの本体を持ち去ろうとすると自動的にシステムがロックされ、警報音が鳴る。このようなPCカードは2万円前後で購入できる。

### ●パソコンを破棄する際はデータを完全に消去する

新しいパソコンに買い替えるときには、古いパソコンのデータを完全に消去する。ファイルをごみ箱に捨てたり、ハードディスクを初期化したりするだけでは、中のデータは完全には消去できないことを知っておく。情報消去は「完全ハードディスク抹消Smart」等の専門ソフトを使って行う。

### ●ごみ箱の捨て方に注意する

納品書、請求書等、お客様の情報等をプリントアウトする機会も多い。こうした書類を捨てる時は、無造作にごみ箱に投げ入れてはいけない。手で破り捨てるのでも不十分。シュレッダーにかけ、情報が判読できないようにしてから捨てる。

### ●名刺の管理

取引先から受け取った名刺にも注意を配る。スタッフが店を辞めるときには、これまでの名刺も返還してもらう。

### ●スマートフォンの使い方

近年大幅に伸びているのがスマートフォンの利用台数だ。スマートフォンは携帯電話よりもパソコンに近く、パソコン用サイトを閲覧できる。利用者が自由にアプリケーションをインストールできる等の特長があり、作業用のパソコンと同様のネットショップ運用作業を行うことも可能だ。しかし、そのことが新たな脅威を生んでいることも理解したい。具体的な対策としては、パスワードによるデバイスのロックをかける、複数の作業で利用しない、重要な情報を通信する場合には、安全な回線を利用するといったことに留意する。

## 15 運用のセキュリティー

※参考文献「ネットショップ検定 公式テキスト」より一部抜粋

事故を起こした人たちは「まさか自分が・・・」と思っていたそうです。ついうっかりから、まさかこれが、そんなことに？と・・・世の中、何があるかわかりませんので注意が必要です。

あるお店では、みんなで管理するようにと「パスワード」をパソコンの横に「ふせん」を貼って、そこに書き込んでいたそうです。そのふせんを、ある従業員が辞めるときに持って行ってしまい、後日嫌がらせを行っていた・・・そんなことがあったそうです。様々な事故の報告結果によりますと、これは結構な頻度で発生する事例だそうです。みなさんのお店は大丈夫でしょうか？スタッフを疑う必要はありませんが、気を付ける必要はあります。むしろ、みんなが疑われない環境づくりをすることが最善の策となります。

財布を落とした時に「何が入ってたっけな？」と考えても思い出せない場合があります。万が一、作業用のパソコンに何かがあったとして、そのパソコンにはネットショップに関する情報のみが入っていると、どこまでの情報が入っていたかを把握していないと、被害の全貌が見えません。そのうえ、その後の対処や処置もできません。月に一度か、数か月に一度でも結構ですから、必ずどこからどこまでの情報を扱っているのかを把握しておくようにすることも非常に大切です。

ネット上のメーラーや、LINE などのアカウントを乗っ取られて詐欺に加担する形になった被害者の話をしばしば耳にします。そのような場合、あなたは、あなた自身が被害者だと思っているかもしれませんが、直接被害にあった方からは、あなたこそが加害者に位置づけられてしまいます。

うっかりは通用しないほどの規模のことが起きる前に、気を付けるようにしてください。