

2017.10.02

CSR・ERM トピックス <2017 年度第 7 号>

本誌は、CSR（企業の社会的責任）および ERM（統合リスクマネジメント）に関連する諸テーマについて、国内・海外の最近の動向や企業の抱える疑問などについて紹介・コメントした情報誌です。「コーポレート・ガバナンス」「リスクマネジメント」「コンプライアンス」「人権」「労働慣行」「環境」「品質」「CS（顧客満足）」「社会貢献」「CSR 調達」「情報セキュリティ」等、関連する様々なテーマを取り上げます。

国内トピックス：2017 年 7～9 月に公開された国内の CSR・ERM 等に関する主な動向をご紹介します。

<知的財産権>

○特許庁が「事例から学ぶ 意匠制度活用ガイド」を発行

（参考情報：2017 年 7 月 31 日付 同庁 HP）

特許庁は 7 月 31 日、具体的な事例を基に意匠制度の活用方法を紹介した冊子「事例から学ぶ 意匠制度活用ガイド」を発行した。

本ガイドは、デザイン保護の中心的な役割を果たす意匠権*の概要とその出願方法等を示した上で、意匠制度の活用方法について 22 の具体的な事例を基に紹介したもの。企業、デザイナー、大学・研究機関など、様々な主体による活用事例が掲載されている。また、各事例は「意匠権に期待される効果（ビジネスを守る、ビジネスを発展させる、組織を活性化させる）」を切り口にまとめられている。

なお、本ガイドは特許庁、全国の経済産業局等知的財産室及び知財総合支援窓口等にて入手が可能。

【主な配布機関・窓口】

経済産業局等知的財産室 <https://www.jpo.go.jp/shoukai/soshiki/tokusitu.htm>

知財総合支援窓口 <http://chizai-portal.inpit.go.jp/area/>

* 知的財産権のひとつで、製品のデザイン＝意匠（物品の形状、模様、色彩）を保護するもの。

<災害対応>

○ヤフー等民間企業 17 社と NPO6 団体が緊急災害対応アライアンス「SEMA」を設立

（参考情報：2017 年 8 月 31 日付 同社 HP）

ヤフーなどの災害支援を実施している民間企業 17 社*および NPO6 団体**は 8 月 31 日、日本国内での自然災害発生時に、民間企業と NPO の連携により企業が持つ物資・サービス等の支援をワンストップで提供する緊急災害対応アライアンス「SEMA（シーマ）」***を設立したと発表した。

東日本大震災等では、自治体が被災したことで被害状況のとりまとめや被災地支援が困難になるケースも見られた。このため、SEMA は自然災害からの早期復興を目指すことを目的とし、企業や NPO が一体となって連携する仕組みを今後構築していくこととしている。

SEMA による具体的な取り組みの概要は以下の通り。

- ・ 平時より加盟企業・団体が持つ物資・サービス等をリスト化する。
- ・ 災害発生時には同リストをもとに各社が行う支援をパッケージ化し、物流関連の加盟企業によって輸送し、NPO などの協力で被災地の避難所などに届ける。

- ・被災地での情報収集は、災害対応の知見を持つ6つのNPOが主に担当し、円滑な情報収集、被災者の確認やニーズに沿った物資の提供等が行える体制を整える。
- ・政府・自治体と情報を連携して、支援の漏れや無駄を減らし、被災自治体の負担を軽減する。

【本取り組みの概要図】



(出典：ヤフーのHPより抜粋)

SEMA は今後も加盟社を募集する予定。

- * アスクル、FSX、オイシックスドット大地、キリン、グンゼ、サラヤ、JG マーケティング、ジョンソン・エンド・ジョンソン日本法人グループ、スターフェスティバル、スノーピーク、西濃運輸、西武プロパティーズ、ソフトバンク、ハート引越センター、ファミリーマート、三井化学、ヤフーの17社。各社の具体的な取り組み詳細は、ヤフーHP 参照。

<https://about.yahoo.co.jp/pr/release/2017/08/31b/>

- ** 特定非営利活動法人アジアパシフィックアライアンス・ジャパン、特定非営利活動法人 ADRA Japan、特定非営利活動法人災害人道医療支援会、公益社団法人 Civic Force、特定非営利活動法人ピースウィングス・ジャパン、被災地 NGO 協働センターの6団体。

- *** SEMA（シーマ）は「Social Emergency Management Alliance」の略。

<ダイバーシティ>

○金沢大学・富山県立大学・YKK が文部科学省の「ダイバーシティ研究環境実現イニシアチブ（牽引型）」に採択

（参考情報：2017年9月6日付 金沢大学プレスリリース）

金沢大学は9月6日、富山県立大学・YKKとともに文部科学省の「ダイバーシティ研究環境実現イニシアチブ（牽引型）」に採択されたことを発表した。

本イニシアチブは、大学や研究機関が企業等と連携し、女性研究者の活躍を牽引する取り組みについて同省が補助金等の支援をするもの。出産・育児・介護等との両立が困難な研究環境にある、業績評価において育児・介護に対する配慮が不足している等の理由により、女性研究者の上位職への登用が進んでいないという問題があった。

本取り組みでは、

- ・ YKK による両大学の理系女子学生のインターンシップの積極受け入れ
- ・ 両大学による博士後期課程学生の共同指導
- ・ 金沢大学内における YKK 連携講座の開設

等を実施する。

これらの取り組みを通じて女性研究者がキャリアを形成しやすい環境を整え、上位職への登用を促し、研究環境のダイバーシティの推進及び研究開発の発展につなげることを志向している。

海外トピックス：2017 年 8～9 月に公開された海外の CSR・ERM 等に関する主な動向をご紹介します。

<CSR 調達>

OP&G が販売する製品の香料成分に関する情報開示を促進

(参考情報：2017 年 8 月 30 日付 同社 HP)

P&G (プロクター・アンド・ギャンブル) は 8 月 30 日、米国およびカナダで販売する製品の香料成分の全て*を 2019 年末までにオンラインで公表することを発表した。

同社は過去 5 年間にわたり、同社のフレグランス製品に使用している成分のリストを開示してきたが、今回の取り組みはさらに詳細な情報を開示するもの。サステナビリティに関する取り組みの一環として位置付けており、消費者がより入手しやすい方法で信頼できる情報を提供することで、消費者に最適な製品を選択してもらうとともに、当該製品に対する信頼感を増し、安心して使用してもらうことを目的としている。

同社はまず、消費者の関心が最も高いファブリック、ホーム、ビューティケア関連製品の成分に関する情報開示を実施し、その後は他の製品カテゴリーについても情報開示を進める予定としている。また、北米以外の地域においても今後同様の取り組みを展開する予定としている。

* 各製品中に 0.01%以上含まれる香料成分の全てが情報開示の対象となる。

<CSR>

○英国スターバックスが食品廃棄削減と飢餓撲滅プログラムに寄付を実施する取り組みを開始

(参考情報：2017 年 8 月 30 日付 同社 HP)

英国スターバックスは 8 月 30 日、新たな食品廃棄削減取り組みを開始したことを発表した。

本取り組みは、消費期限まで 1 時間を切った商品を半額で販売し、その売り上げを世界の飢餓撲滅のための活動を行っている NGO「Action Against Hunger」に寄付するもの。対象商品には当取り組みを記載したステッカーを貼り、販売促進を実施する。

2017 年初めに英マンチェスターの店舗で試験的に取り組みを開始して以降、顧客や店舗運営者に好意的に受け入れられたことで活動は順調に進み、食品廃棄物の削減に効果を発揮したと共に、短期間で 1,500 ポンド（日本円で約 23 万円）の寄付につながった。この成功を受けて、英国内の全 350 店舗に活動を展開するに至った。

寄付を受ける Action Against Hunger は、フランスに本拠地を置く国際 NGO 組織で、この英スターバックスの活動を、大量の食品廃棄問題と飢餓の問題を解決する有効な手段であると評価している。

<気候変動>

OE100 イニシアチブが発足

(参考情報：2017 年 9 月 19 日付 TCG プレスリリース)

9 月 18 日から 24 日まで開催された国際的な気候変動フォーラム Climate Week NYC に合わせて、国際環境 NGO の The Climate Group (TCG) は、電気自動車への移行に取り組む企業イニシアチブ EV100 を発足させると発表した。発足メンバーは百度、ドイツポスト、ヒースロー空港、ヒューレット・パカード、イケア、メトロ AG、ユニリーバなどの 10 社である。

EV100 への参加企業は以下の 2030 年目標のうち、少なくとも 1 つ以上をコミットする必要がある。

- ・社有車、リース車を電気自動車にする。
- ・サービス契約に、電気自動車の使用に関する要件を設ける。
- ・すべての施設に充電インフラを整備し、従業員の電気自動車の利用を支援する。
- ・すべての施設に充電インフラを整備し、電気自動車の顧客への定着を支援する。

TCG は 2014 年に、事業運営を再生可能エネルギー100%で行うことを目指す企業イニシアチブ RE100 を発足させ、リコー、アップル、コカ・コーラ、ネスレ、ウォルマートなどの 111 社が既に参画するなど、その試みは成功を収めている。

RE100、EV100 とも、約 600 社が参加する低炭素経済の移行を推進するための企業団体 We Mean Business (WMB) 連合の支援を受けており、EV100 の取組みもこれら企業に拡大していく可能性がある。

Q&A：CSR・ERM等に関するさまざまなご質問についての解説を行うコーナーです。



Question

個人情報漏えいの疑いが生じた際の緊急時対応のポイントを教えてください。

Answer

1. 緊急時対応の重要性と目的

度重なる情報漏えい事故の発生を受けて、個人情報保護に対する社会的要請が非常に高まっています。一度事故が発生すれば、発生後の対応はもちろん、日常的な情報管理のあり方に厳しい目が向けられる時代になっています。万が一、個人情報漏えいの疑いが生じた際に企業は自ら対応方針や対応策を考え、速やかにこれらを示すことが必要となります。

緊急時対応を行う本質的な目的は、「その場を何とかしのぐこと」では無く、以下の点にあると考えられます。

- 被害者（被漏えい者）への被害を最小限に抑える
- 顧客、取引先、株主などのステークホルダーの信頼回復を図る

上記の目的に沿って緊急時対応を行うことが、結果的に自社の評判やブランド、ビジネスを守ることにつながります。

2. 対応フロー

個人情報漏えいの疑いが生じた際の対応フローを、大きく3つのフェーズと、6つの実施事項に分けて解説します。

フェーズ	実施事項
(1) 状況確認フェーズ	① 漏えい事故発覚状況の確認
	② 漏えい事実の有無・漏えい事故概要確認、その他状況（拡散・二次被害の可能性等）を判断
(2) 各種対応フェーズ	③ 情報の回収、拡散防止措置
	④ 今後の対応方針の検討・実施（実施事項の洗い出しおよび役割分担）
	⑤ 被害者（被漏えい者）および関係者等（警察、行政、グループ会社、委託元等）への通知、情報開示
(3) 事後対応フェーズ	⑥ 事後対応（原因分析、再発防止策検討、モニタリング、アナウンス等）

(1) 状況確認フェーズ

個人情報の漏えいは目に見えないところで発生します。よって、最初から「漏えいした情報は■■に関する情報●件で、原因は・・・」といった全容が判明するケースはほとんどありません。「個人情報漏洩しているのかもしれない」という、漏えい事案の端緒を把握した時点で、最悪の事態を想定して迅速に対応をスタートできるかが、今後の対応の巧拙を分けるカギとなります。

① 漏えい事故発覚状況の確認

個人情報漏えいの通報を受けた場合、通報者から状況を確認するため記録を取ります。記録は、社内関係者で情報共有するために共通のフォーマットを準備すると良いでしょう。

う。

また、緊急時のエスカレーションルートを明確にしておくことも必要です。日常業務のコミュニケーションルートにこだわると重要な情報が迅速に伝わらないことがあるため、不在者はスキップして報告するなど情報を滞留させないためのルールを決めておくことが重要です。

② 漏えいの有無・事故概要確認、その他状況（拡散・二次被害の可能性等）を判断

通報者から確認すべき事項の例は、以下のとおりです。

（外部からの通報の場合）

- ・ いつ、どこで漏えい（の可能性）を認知したか？
- ・ なぜ当社からの漏えいだと考えたか？
- ・ 被漏えい者本人からの通報の場合、いつ、どこで当社に自分の個人情報を登録したか？

（内部からの通報の場合）

- ・ どのような状況で情報漏えいしたのか？
- ・ 漏えいした情報はいつ頃の、誰の情報か？
- ・ 漏えいした情報の件数はどのくらいか？
- ・ 漏えいした情報にはどのような属性が含まれているか？
- ・ その他、漏えい状況の概要

また、収集した情報や調査結果から、漏えいした情報の拡散・二次被害の可能性を判断します。「事実」と「未確認情報・推測」を混同しないこと、安易に事案を過小評価しないことが大切です。

（２）各種対応フェーズ

個人情報の漏えいの可能性が濃厚と判断される場合は、状況確認を継続しつつ、各種対応を行っていく必要があります。

③ 情報の回収、拡散防止措置

状況確認フェーズで集約した情報を基に、情報の回収と拡散防止措置を可能な限り早急に実施し、二次被害の防止を図ります。

例えば、不正アクセス等サイバー攻撃による漏えい（の可能性）の場合は、LAN ケーブルの切断、社外 e メールの切断、インターネットの遮断、サーバの隔離等を検討します。

④ 今後の対応方針の検討・実施（実施事項の洗い出しおよび役割分担）

事故の概要と漏えいした情報のレベル等に応じて緊急対策本部の設置、各種調査委員会の設置、セキュリティベンダーへの調査・証拠保全の依頼などを検討します。

この段階で収集できる情報は不完全で不正確なものも多々ありますが、最悪の事態を想定して対応方針を検討します。また、法的責任だけでなく、道義的責任・社会的責任も考慮し、被害者（被漏えい者）、顧客、取引先、株主、マスコミなど、それぞれのステークホルダーの立場などを考慮しながら対応方針を立てます。

これまでに判明した情報を整理したもの、判明している原因、それに基づいて検討・決定した方針などを「公式見解（ポジション・ペーパー）」にまとめます。

⑤ 被害者（被漏えい者）および関係者等（警察、行政、グループ会社、委託元等）への通知、情報開示

（被害者（被漏えい者）への通知方法、ニュースリリース要否 等の検討を含む）

漏えいした情報の件数・機微度、漏えい者または盗難者の悪質性、情報の回収の困難性、被害拡大の可能性、過去の他社事例などを鑑みて被害者（被漏えい者）への通知方法を検討します。漏えい件数が非常に多い場合や緊急性が高い場合はマスコミを通じたニュースリリースも検討します。

自社としての基本姿勢を明確にするため、被害者（被漏えい者）および関係者等への情報開示はポジション・ペーパーに基づいて実施します。

警察への届け出、監督官庁・業界団体・個人情報保護委員会等への報告も必要に応じて実施します。

（３）事後対応フェーズ

事態を収束させるべく、被害の拡大や二次被害がないか継続的にモニタリングすると共に再発防止策を検討し、徹底します。

⑥ 事後対応（原因分析、再発防止策検討、モニタリング、アナウンス 等）

漏えいした情報がインターネットに流出しているなど、漏えいした情報の回収が事実上不可能な状態では、被害が拡大したり二次被害につながる可能性も高くなります。したがって、受付窓口で受け取ったクレームの集約やインターネット上の調査を継続して実施し、自社ホームページ上に注意喚起・被害者（被漏えい者）対応方針・問い合わせ先を掲示します。

また、詳細な原因分析を実施した上で、規程等ルールの見直し、従業員教育の実施、技術的なセキュリティオペレーションの導入等抜本的な再発防止策を検討します。事態が収束した後も、再発防止策の実施状況を定期的に確認することが必要です。

必要に応じて、当該漏えい事故の責任者の処遇や、漏えい事故に係った社員の処遇を検討します。

3. おわりに

個人情報の漏えいは目に見えないところで発生し、「本当に漏えいしているのか」「当社からの情報漏えいなのか」などと逡巡しているうちに被害が拡大していきます。よって、最悪の事態を想定し、被害者の保護等を最優先に、迅速かつ適切な緊急時対応を行うことが求められます。

万が一の際に迅速かつ適切に行動できるように、平常時より緊急時対応計画を整備するだけでなく、同計画に沿って役職員が対応できるように、役職員への教育やシミュレーショントレーニングを、定期的の実施することが大切です。

以 上

株式会社インターリスク総研は、MS&AD インシュアランスグループに属するリスクマネジメント専門のコンサルティング会社です。CSR（企業の社会的責任）・ERM（全社リスク管理）等に関するコンサルティング・セミナー等のサービスを提供しています。

弊社サービスに関するお問い合わせ・お申込み等は、下記のお問い合わせ先、または、お近くの三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保の各社営業担当までお気軽にお寄せ下さい。

お問い合わせ先

㈱インターリスク総研 リスクマネジメント第三部

TEL.03-5296-8912（危機管理・コンプライアンスグループ）

TEL.03-5296-8913（環境・CSRグループ）

TEL.03-5296-8914（統合リスクマネジメントグループ）

<http://www.irric.co.jp/>

主な担当領域は以下の通りです。

＜危機管理・コンプライアンスグループ＞

- ◆ 危機管理・海外危機管理
- ◆ コンプライアンス（法令遵守）
- ◆ 役員賠償責任（D&O）
- ◆ CS・苦情対応
- ◆ 製品安全・食品安全

＜環境・CSRグループ＞

- ◆ 環境経営（環境リスク・ブランディング）
- ◆ 環境マネジメントシステム（ISO14001等）
- ◆ 生物多様性
- ◆ エネルギー（再エネ・省エネ）
- ◆ 社会リスク（環境デューデリジェンス・人権リスク等）

＜統合リスクマネジメントグループ＞

- ◆ ERM（全社リスク管理）
 - ・リスクマネジメント体制構築
 - ・企業リスク分析・評価（リスクアセスメント）
- ◆ 情報漏洩リスク

本誌は、マスコミ報道など公開されている情報に基づいて作成しております。

また、本誌は、読者の方々に対して企業のCSR・リスクマネジメント活動等に役立てていただくことを目的としたものであり、事案そのものに対する批評その他を意図しているものではありません。

不許複製／Copyright 株式会社インターリスク総研 2017