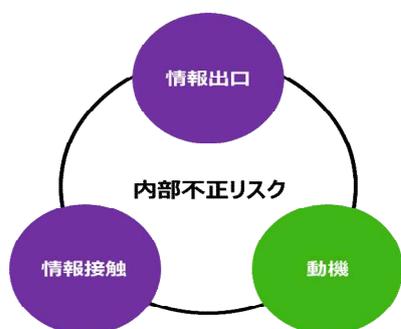


新型コロナウイルスの感染拡大（４）

テレワーク導入 - 社内に潜む脅威とその対策 -

橋本 茉梨加 Marika Hashimoto

リスクマネジメント事業本部 危機管理コンサルティング部
 コンサルタント



はじめに

新型コロナウイルスの日本国内での感染者数拡大や緊急事態宣言の発令を受け、企業各社ではテレワークの実施や導入が進んでいる。株式会社テレワークマネジメントによれば、2020年1月以降から3月中旬までに新型コロナウイルス対策としてテレワーク導入のリリースを出した企業は120社にのぼる¹。テレワークにより多様かつ柔軟な働き方が可能となる点が評価される一方で、従業員1人1人の働き方（就業状況や生産性）の見えづらさや、情報漏洩リスクへの不安の声も聞かれる。本レポートでは、テレワーク実施において留意すべきリスクとその対策方法を述べる。

1. 日本国内におけるテレワーク導入状況

テレワーク自体は、2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けた「テレワーク・デイ²」の実施や、「働き方改革関連法³」の施行等、「働き方改革」の施策の一環としての認識にとどまっていた。国内のテレ

¹ 株式会社テレワークマネジメント。「新型コロナウイルス対策として「テレワーク」を実施する企業120社。」
<https://www.telework-management.co.jp/information/post-7798/>, (アクセス日: 2020/04/15)

² 総務省。「2020年に向けたテレワーク国民運動プロジェクト - テレワーク・デイ参加企業の募集 -」
https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu02_02000171.html, (アクセス日: 2020/04/15).

³ 厚生労働省。「「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」について。」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000148322_00001.html, (アクセス日: 2020/04/15).

ワーク導入率を把握できる資料としては、総務省が発行している情報通信白書がある。少し古い数字ではあるが、2018年の導入率は19.1%⁴となっており、企業規模別では規模が大きいほど導入が進んでいる傾向にあった⁵(図1、図2を参照)。

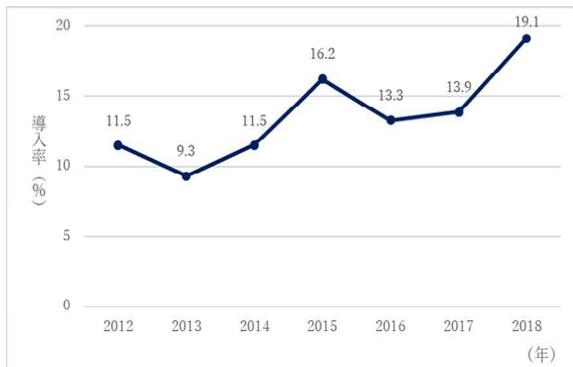


図1 国内企業のテレワーク導入率の推移⁴

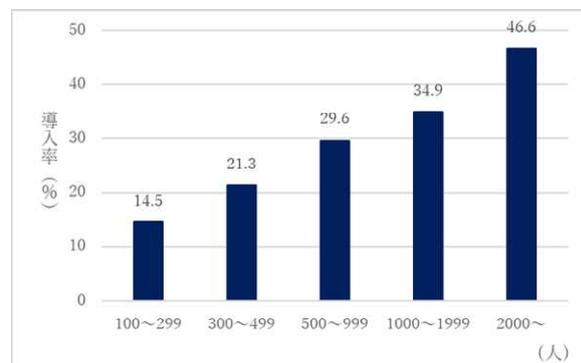


図2 国内企業のテレワーク導入率(規模別)⁵

新型コロナウイルスの影響を加味した最新状況として参考にできるのは、東京商工会議所が会員企業を対象に2020年3月13日から3月31日に実施したアンケート調査⁶がある。これによると、「テレワークを実施している」と回答した企業は26.0%、「実施検討中」と回答した企業は19.5%となっており、総務省調査と調査対象に差異はあるものの、従来からテレワークを導入していた企業に加え、東京オリンピック・パラリンピックを見据え段階的に準備を進めていた企業や、働き方改革を推進していた企業が中心となり、新型コロナウイルス対策としてテレワークに移行した企業が増加しているとも考えられる。

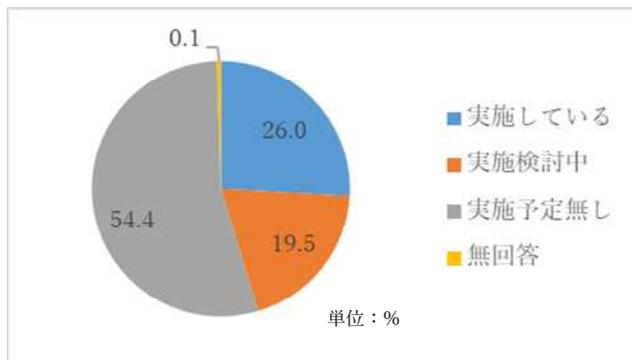


図3 2020年3月実施 東京商工会議所会員企業のテレワーク導入状況⁷

また、2020年2月26日には厚生労働省から労使団体に対し、テレワークや時差通勤の活用推進等の4項

⁴ 総務省, “テレワークの導入やその効果に関する調査結果.”, 情報通信白書令和元年版, <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r01/html/nd124210.html>, (アクセス日: 2020/04/15). を基に当社で作成

⁵ 総務省, “テレワークの導入やその効果に関する調査結果.”, 情報通信白書令和元年版, <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r01/html/nd124210.html>, (アクセス日: 2020/04/15). を基に当社で作成

⁶ 東京商工会議所, “新型コロナウイルス感染症対策の取組み状況”, 会員企業の防災対策に関するアンケート付帯調査 新型コロナウイルス感染症への対応について, <https://www.tokyo-cci.or.jp/file.jsp?id=1021763>, (アクセス日: 2020/04/15).

⁷ 東京商工会議所, “新型コロナウイルス感染症対策の取組み状況”, 会員企業の防災対策に関するアンケート付帯調査 新型コロナウイルス感染症への対応について, <https://www.tokyo-cci.or.jp/file.jsp?id=1021763>, (アクセス日: 2020/04/15). を基に当社で作成

目に関する協力が要請⁸された他、3月3日には同省より「新型コロナウイルス感染症対策のための時間外労働等改善助成金(テレワークコース、職場意識改善コース)」の特例での新規開設が公表されており⁹、さらなる導入が進むと推測される。

2. テレワーク導入前後に想定されるリスク

感染拡大防止策あるいは事業存続の手段として無視できなくなっているテレワークだが、導入には課題も多い。情報通信白書平成29年版によると、調査対象企業が課題と感じていると回答したのは、多い順に「情報セキュリティの確保」(44.6%)、「適正な労務管理」(38.4%)となっている(図4を参照)。

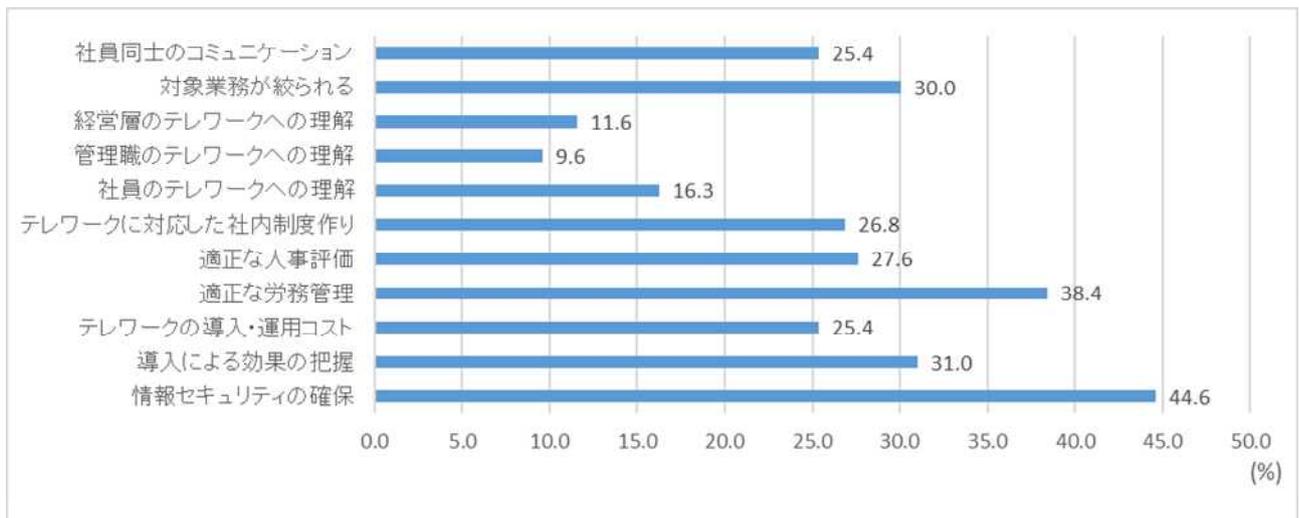


図4 テレワークの導入にあたっての課題¹⁰

「情報セキュリティの確保」では、外部からのサイバー攻撃や詐欺メールによるウイルス感染対策に注目されがちだが、当社がご相談を受けた企業のリスク分析をみると、むしろ従業員起因の端末の紛失や盗難、許可されていない端末からの社内サーバーへのアクセス、許可されていないサービスの利用などによる意図的・無意識の情報漏えいなど、「内部リスク」とも呼ばれる従業員の行動が散見される。

また、「適正な労務管理」では、各々が自宅で業務遂行しているため、上司が部下の業務プロセスや精神的な変化を把握しきれず、適切な評価やフォローアップができないという課題がある。勤務時間の過小申告、過大申告だけでなく、業務時間中に業務と無関係のネットサーフィンやショッピング、ゲームをするなどの不就業・不適切利用を助長してしまうこともある。このような業務管理ができない状況が中長期的に継続すると、従業員満足度やモチベーションの低下につながる恐れもあるため、人材流出リスクにも注意が必要である。

⁸ 厚生労働省，“労使団体への御協力をお願い。”，https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/newpage_00007.html，(アクセス日：2020/04/15)。

⁹ 厚生労働省，“新型コロナウイルス感染症に係る時間外労働等改善助成金(テレワークコース、職場意識改善コース)の特例的なコースの申請受付開始について。”，https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_10037.html，(アクセス日：2020/04/15)。

¹⁰ 総務省，“テレワーク普及の可能性と課題。”，情報通信白書平成29年版，<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h29/html/nc142130.html>，(アクセス日：2020/04/15)。を基に当社で作成

テレワーク導入にあたっての課題	具体的なトラブル例	企業内で主として対応する必要がある部門
情報セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> 端末の紛失・盗難 機密情報の漏洩(ウイルス感染、第三者からの覗き見を含む) 私用端末やクラウドサービスの不正利用 ⇒インシデント発生時の要因(内部要因か外部要因かの)分析に時間を要する	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ システム管理者
労務管理	<ul style="list-style-type: none"> 就業の取り組み状況・進捗状況が見えづらい ⇒業務評価への支障 ⇒不就労・業務外利用の増加(ネットサーフィン、ネットショッピング、ゲームなどを業務時間に実施)	<ul style="list-style-type: none"> 人事・労務 総務 各事業部(管理者)

表 1 テレワーク時の主な課題と具体的なトラブル例¹¹

テレワーク環境は、①上司や同僚の目が行き届きづらく、②業績の影響で収入が減少し金銭上の問題を抱えてしまったり、転職を検討したりしやすくなるほか、③他にも不正を行っている人がいると考えたりしやすいため、情報漏洩や社内規定違反をはじめとした内部不正が発生しやすくなると考えられる。

3. 対策方法

前述のようなリスクを防ぐには、テレワーク「導入前」「導入後」の段階別に予防策を講じる必要がある。(表 2 を参照)。導入前の段階においては、情報セキュリティポリシーや就業規則といった各種社内規定の整備およびその内容をテレワーク勤務者へ認知・浸透させることが重要である。ただ、ルールの整備・周知だけでは「知らなかった」「うっかりしていた」などの理由でリスク事象の発生が続いてしまうことが多い。

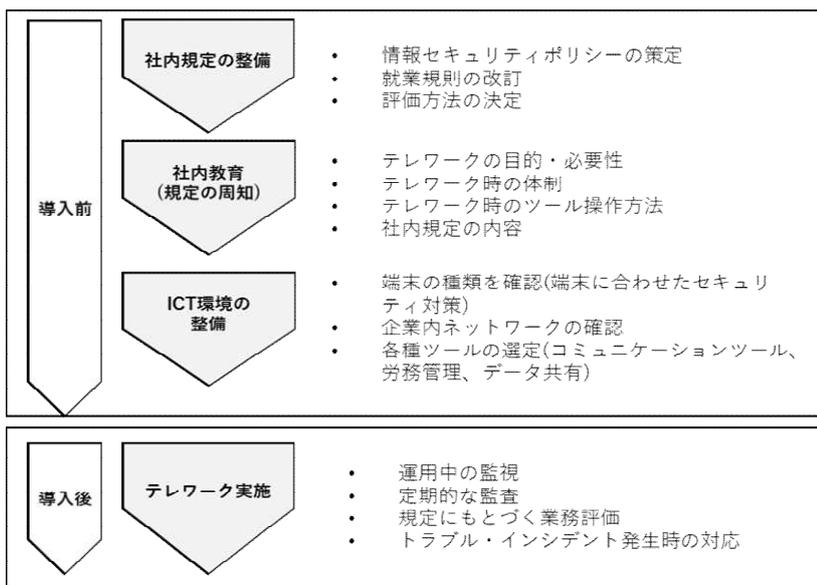


表 2 導入前後での実施事項¹²

¹¹ 当社作成

¹² 総務省, “情報システム担当者のためのテレワーク導入手順書.”, https://www.soumu.go.jp/main_content/000668432.pdf (アクセス日: 2020/4/15). を基に当社作成

むしろ、「導入後」対策が、内部不正リスクへの対策では重要である。通常、企業においては、パソコンのログ等を監査目的で収集しているものの、何か問題が発生した際に事後的に活用するケースが多い。これら企業が保有しているデータを平時から分析・活用し、「リスクの即時検知・対応」と「就業状況を可視化」していくことによって、「情報セキュリティ」「労務管理」双方のリスクを低減していくことが可能だ。

資産管理ツールを用いることで、ある程度自社のシステム担当者が分析することも技術的には可能だが、分析作業時間の確保が難しかったり、分析評価の指標を自社内で設計し運用する必要があるため、膨大な時間が必要となってくる。こうした内部不正検知に特化した専門会社に業務委託する方法もあり、この場合、自社では分析結果を確認するだけで良く、リスク検知業務の効率化を図ることができる。分析作業に充てていた時間を担当者として本来検討すべき社内規定の見直しや、問題を抱えている対象者へのフォローといった具体的なアクションプラン策定に時間を割くことが可能となるため、検討してみるのも良い。

4. 終わりに

今企業にできることは、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を講じ、従業員や関係者、そして国民の命を守る行動である。そのために導入するテレワークで別のトラブルが発生しないよう、導入推進と同時に、リスク対策を万全にしておくことが求められている。

参考文献

総務省，“テレワークの導入やその効果に関する調査結果.”，『情報通信白書 令和元年版』。

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r01/html/nd124210.html>，（アクセス日：2020/4/15）

総務省，“第1部 特集 データ主導経済と社会変革.”，『情報通信白書 平成29年版』。

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h29/html/nc142130.html>，（アクセス日：2020/4/15）

東京商工会議所，『会員企業の防災対策に関するアンケート付帯調査 新型コロナウイルス感染症への対応について』。

<https://www.tokyo-cci.or.jp/file.jsp?id=1021763> （アクセス日：2020/4/15）

総務省，“情報システム担当者のためのテレワーク導入手順書.”，

https://www.soumu.go.jp/main_content/000668432.pdf （アクセス日：2020/4/15）

執筆者紹介

橋本 茉莉加 Hashimoto Marika

リスクマネジメント事業本部 危機管理コンサルティング部
コンサルタント

専門はデジタルリスク対策(ネット炎上リスク、内部不正リスク)

SOMPOリスクマネジメントについて

SOMPOリスクマネジメント株式会社は、損害保険ジャパン株式会社を中核とするSOMPOホールディングスのグループ会社です。「リスクマネジメント事業」「サイバーセキュリティ事業」を展開し、全社的リスクマネジメント(ERM)、事業継続(BCM・BCP)、サイバー攻撃対策などのソリューション・サービスを提供しています。

本レポートに関するお問い合わせ先

SOMPOリスクマネジメント株式会社

総合企画部 広報担当

〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-24-1 エステック情報ビル

TEL : 03-3349-3500 (2020年9月1日変更)