株式会社イースタン経済新報社　御中

キャンター株式会社

首都圏営業本部第二営業課

吉澤 準特

営業店問い合わせ業務に関するセキュリティ・インシデントご報告

貴社より業務委託を受けております営業店問い合わせ業務につきまして、外部から送信されました不審メールに添付されたファイルを弊社要員が開き、多大なるご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。本件につきまして、下記の通りご報告させていただくとともに、再発させない組織運営を徹底いたします。

また、本セキュリティ・インシデントを引き起こした要員はただちに現業務から外し、社外アクセスが発生しないInternal Operation業務への配置転換を行いました。貴社と協議の上で最終的な人事処分を確定し、ご報告いたします。

# 事象・経緯

貴社営業店の担当者を詐称するメールが弊社要員３名に届き、このうち1名が添付されたファイルをクリックしました。当事者はその後不審メールであったことを認識し、貴社手順に従い、不審メールを受信した旨を情報セキュリティ連絡窓口へメール報告いたしました。

|  |  |
| --- | --- |
| 時間 | 状況 |
| 2016/10/11  16:21 | 関東地区池袋営業店からの緊急問い合わせ対応中、新宿営業店の担当者からの「【大至急】エンドユーザークレーム対応」という文言が含まれたメールを、弊社要員（以下、要員A)が開封し、添付ファイルを開いた。 |
| 16:29 | 誤って添付ファイルを開封したことを要員Aがチームリーダーへ伝えようとしたが、チームリーダーが会議出席中のために不在であったため報告できなかった。このため、要員Aは作業途中であった池袋営業店対応を優先させた。 |
| 17:03 | チームリーダーが会議から戻り、要員Aからチームリーダーへ４の事情説明がなされた。 |
| 17:35 | 要員Aからの説明を受け、チームリーダーは貴社担当者へ状況報告を行った。チームリーダーは弊社上長へ電話による状況報告を行った。 |
| 18:00 | 弊社チームメンバー全員を招集し、不審メールへの対処方法を周知した。 |
| 2016/10/12  9:00 | チームリーダーから貴社業務責任者へこれまでの経緯と再発防止策を説明した。 |

# 原因・再発防止策について

弊社内で不審メールに関する啓蒙活動は実施していたにも関わらず、不審メールに添付されたファイルを開封するインシデントを起こしてしまいました。発生原因を分析し、「不審メールの見極め方」、「業務習熟姿勢」に改善点があると考えております。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| インシデント | 発生原因 | 真因 | 再発防止策 |
| 不審メールに添付されたファイルを開いた。 | 日常的に不特定多数の営業員からメールを受信していた。 | 不審メールの判断を「件名」と「内容」の妥当性で判断していた。 | 受信メールは「送信元」ドメイン名を最初に指差し確認する。 |
| 「至急対応」を促すメールが日常的に発生しており、速やかな対応が求められる場面が多かった。 | 短時間で多数の業務を並行しており、「素早くたくさん」処理することに意識が寄っていた。 | これまでに受信したことのない相手からのメールに添付ファイルがあった場合、隣席の担当者に確認を得てから対応着手する。 |
| 他の営業店から複数の問い合わせを受けており、メール内容を吟味する余裕がなかった。 |

今回の貴社情報セキュリティトレーニング違反の発生を受け、再発防止策として、【①「送信元」のドメイン名指差し】、【②隣席者からのチェック】を速やかに実施します。

## 「送信元」のドメイン名指差し

受信するメールは「送信元」のドメイン名を最初に指差し確認する。

## 隣席者からのチェック

受信したことのない相手のメールに添付ファイルがあった場合、隣席担当者に確認を得てから着手する。

# 違反者に対する処分

本セキュリティ・インシデントを引き起こした要員はただちに現業務から外し、貴社社外アクセスが発生しない業務への配置転換を行いました。当該期間中に最終的な人事処分を確定し、ご報告いたします。

当期間中に違反者に対して情報セキュリティリスクに対しての弊社トレーニングを再度行い、以後このようなことが発生しないよう徹底いたします。また、弊社要員全体への事例共有と再発防止のためのリマインドを行います。

以上