

～見間違いやうっかり忘れによる個人情報漏えいを防止～  
**「ヒューマンエラー防止対策研修プログラム」を開発**

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：柄澤 康喜）ならびに株式会社インターリスク総研（社長：近藤 和夫）は、人的ミスによる情報漏えい等の事務事故対策として「ヒューマンエラー防止対策研修プログラム」を開発し、11月から提供を開始しました。

情報漏えいの主要原因として、誤送信・誤廃棄・紛失等のヒューマンエラーが挙げられますが、多くの企業ではそれらを体系的に理解する機会が少ないため、効果的な予防、再発防止対策がなされていないのが現状です。そこで、ヒューマンエラーを疑似体験し、発生後取るべきアクションを考えていただくためのプログラムを開発しました。本プログラムを通じて、ヒューマンエラーの体系的な理解が可能となり、組織全体と従業員の情報漏えい防止意識の向上に役立ちます。

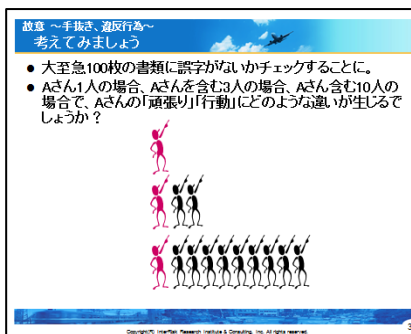
両社は、今後もお客さまニーズに応える商品・サービスの開発を積極的に進めていきます。

### 1. 「ヒューマンエラー防止対策研修プログラム」の概要

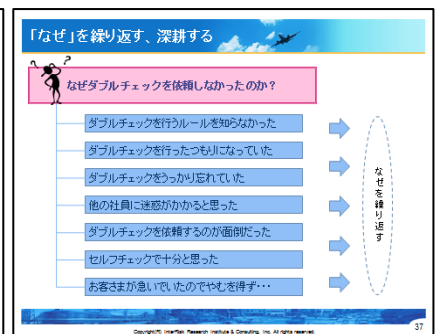
- (1) 対象 : 企業、その他団体  
 (2) 形式 : インターリスク総研講師による講義方式  
 (3) 所用時間 : 約90分  
 (4) 主な内容 : ①情報漏えいの事故の傾向や発生による影響  
 ②ヒューマンエラーの基礎知識  
 ③知識不足や錯覚・誤認等によっておこるヒューマンエラーを疑似体験  
 a. 情報漏えいが発生しやすい場所を気付かせる（危険予測訓練）  
 b. 同じ作業（単純作業）を繰り返すことで、間違いが発生することに気付かせる など  
 ④ヒューマンエラーによる情報漏えい防止対策の具体的なポイント  
 a. 再発防止策の実効性向上 b. コミュニケーションの円滑化  
 c. 従業員教育、意識の向上 d. 環境整備 e. ルールの設定および遵守 など



<研修資料表紙>



<手抜き・違反行為の疑似体験>



<ヒューマンエラー発生メカニズム>

### 2. 開発の背景

2005年の「個人情報保護法」の施行以降、企業の情報管理に関する重要性が確実に高まっています。また、昨今、世界的にも個人情報保護を強化する動きが加速しています。情報漏えいが発生すると、お客さまに迷惑をかけるだけでなく、企業の信用・失墜を招き、その存続に関わる問題に繋がることもあり得ます。三井住友海上では、情報漏えい防止に向けて今年6月から本プログラムを社内向けに85部支店で実施しており、非常に高い効果があったことから、企業向けにアレンジして提供を開始しました。

#### 【ご参考】ヒューマンエラーについて

意図しない結果を生じさせる人間の行為（JIS規格）で、昨今、情報漏えいや事務ミスなどの発生要因として注目されています。適切な対策を講じることにより、致命的なヒューマンエラー発生の可能性を低減させたり、影響を最小限に抑えることが可能になります。