

# 『文書情報マネジメントセンター・サービスガイドライン』を制定

～大切な情報資産を安全に守るために～

公益社団法人日本文書情報マネジメント協会 理事 のむら よしひこ  
文書情報マネジメントセンター委員会委員長 野村 貴彦

## 目的・経緯

一昨年(2011年)の東日本大震災以降も、洪水や竜巻などの自然災害が後を絶ちません。また、各種の情報漏えいの事件も頻発しており、企業や団体にとって、自社の重要な情報資産を確実に守ることはますます重要な命題になってきています。その一方で、ビッグデータに代表されるように情報の利活用も進んできており、安全性と効率性をいかに両立していくかが求められています。

「両立」を実現するには、文書等の種類や重要性などに応

じた管理策を立て、外部の専門業者の活用も含めて管理・運用を行う必要がありますが、これまではどういう視点で専門業者を選択すればよいかという目安がありませんでした。

このガイドラインは、「ガイドライン I (保管施設・集配送・管理単位編)」(2011年9月版)を大幅に加筆・改訂し、お客様である企業や団体の皆様が外部に重要な情報を預ける際、どのような観点で適切な事業者を選択できるか、という観点で作成したものです。

## ガイドラインの特徴

- 文書等の重要性や委託(受託)業務に応じて『3つのレベル』を設定
- 文書等を安全・安心な状態で守るための施設・設備の条件を明確化
- 品質不良を防ぎ、かつお客様の利便性を両立した作業要件の明確化
- 損害賠償に関する基準の設定

## ガイドラインの紹介

### DMCの定義

文書情報マネジメントセンター(DMC)の略称。文書等を保管し、また、電子化、ピックアップ等付随する作業、サービスを行う建物、施設、設備の総称。

### DMCが提供するサービス

【文書管理分野】	【データストレージサービス分野】	【BPO分野】
・書類の保管 ・書類の検索、電子配信、現物配送 ・書類の電子化・検索台帳作成 ・不要書類の機密抹消処理	・データセンター業務 ・磁気媒体・光ディスク等の記録メディアの保管 ・記録メディアの検索、電子配信、現物配送 ・不要記録メディアの機密抹消処理	・文書管理と情報処理のアウトソーシング業務 ・データセンターの共同利用やバックアップ提供 ・その他コンサルタント業務

### 用語の定義(一部抜粋)

用語	定義
バイタルレコード	情報資産の中でも、組織の存続に関わる文書や代替情報が他に求められない文書等。
重要書類・重要文書等	企業・団体にとって重要な書類又は文書等。バイタルレコードや「機密情報」を含む文書等もこれに含まれる。
保存	保管期間を終えた文書情報を文書管理規程等による長期保存をすることをいう。
保管	文書情報を必要に応じて即座に参照できる状態を保持すること。 保管後、数カ月から1年間ぐらいの参照頻度が比較的多い期間が該当する。
機密抹消	不要となった文書等の情報を、破碎・裁断・溶解などの方法で、判読不能な状態にすること。
寄託	当事者(受寄者)が、相手方(寄託者)のために物を保管することを約し、それを受け取ることによって成立する契約のこと。

## DMCのレベル設定

- ・文書等の重要性や委託（受託）業務に応じて、DMC事業者の施設を3つのレベルに設定。
- ・第1レベルの施設は、第1～3レベルまでの全てのサービスの提供が可能。また、第2レベルの施設は、第2～3レベル、第3レベルの施設は第3レベルのみのサービス提供が可能。

## ○第1レベル

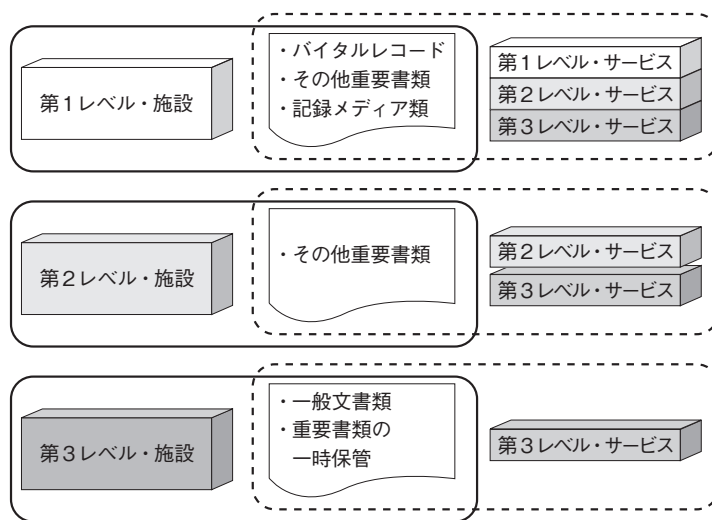
バイタルレコードの保存が可能（磁気媒体等の記録メディアを含む）な文書保管の専用施設  
重要書類を1件単位で管理する業務や電子化サービスの利用にも適する高度な運営管理体制

## ○第2レベル

一般の物流倉庫などの施設にセキュリティ設備等を施した、文書保管専用区画  
重要書類の保管にも適する適切な運営管理体制

## ○第3レベル

一般文書類の保管や「重要書類の一時的な保管」に適した最低限必要な設備・運営管理体制



レベルの設定イメージ/提供可能サービス

## 文書等の保管施設・設備

- ・お客様にとって重要な文書等を安全・安心な状態で守るための施設・設備の要件を明確化。
- ・施設に関しては、地震・水害対策等に配慮した立地、建物、空調管理等を各レベルに応じて要件化。
- ・運営管理上の設備に関しては、不正侵入防止や監視のための物理的な設備や管理方法を設定。また文書等の保管区画への火気持込を禁止。

## 施設に関する主な項目

大分類	小分類	判定項目	レベル
地震	活断層	活断層の影響度	第1、2レベル：直下に活断層がない
水害	海・河川等からの水害	国・自治体等のハザードマップをもとにした水害リスク	第1、2レベル：浸水の可能性が低い
危険物の有無	消防法に定める危険物の貯蔵場所からの距離		レベルに応じた距離設定
構造	建築・火災	建築基準法、消防法、倉庫業法等に準拠	
空調	温湿度	保管する文書等によって、空調管理を推奨	
保管設備	棚保管等	地震等による保管物の落下対策	第1、2レベル：保管物の落下対策あり

## 運営管理上の設備に関する主な項目

大分類	小分類	判定項目	レベル
侵入防止	不正侵入制御	外部から保管エリア内への経路における防御システム	第1レベル：両者それぞれ3種3回以上のチェック
監視・警備	入退管理	入退許可時間帯での権限管理	第2、3レベル：それぞれ2種2回以上のチェック
	監視カメラ	設置場所、録画データの記録	レベルに応じた体制
	その他	侵入制限措置、手荷物管理、警備体制等レベルに応じた体制	
火気	火気の管理	保管区画への火気の持込は禁止	

## 運営管理（運用）

- ・品質不良を防ぎ、かつお客様の利便性を両立した作業要件の明確化。
- ・文書等の集配送にあたっては、受付時間や引取方法等を明確にし、また、集配送記録の保管を明文化。また、集配車両に関しては、車両自体の設備や各種災害対策等を各レベルに応じて設定。
- ・その他業務では、お客様による文書等の閲覧方法、また、DMC事業者の業務として、電子化や電子文書の送信、また、不要になった文書の機密抹消に関しても記載。
- ・受発注のためのシステムに関しては、第三者のなりすましや改ざん等を防ぐため、通信、アクセス制御等について記載。

## 主な項目

大分類	小分類	判定項目	レベル
集配送	受付・引き取り	受付時間、引き取りの方法・条件、集配送記録	
	車両	荷室の強度、火災、腐食対応、開錠防止等を備えた車両	レベルに応じた設備設置
	その他	トレーサビリティ、災害対策、緊急集配対応	レベルに応じた対策
その他業務	文書等の閲覧、その他業務（電子化、電子送信、機密抹消）		
人的要件	登録・資格	「文書情報管理士」資格の有無	レベル、業務内容に応じて文書情報管理士を配置
ISMS	情報セキュリティ	マネジメントシステムの構築と運用	第1レベル：ISMS認証 第2、3レベル：ISMS準拠
受発注システム	通信（第1レベルではSSL暗号通信など）、アクセス制御や承認フローなどについて、レベルに応じた対策		

## その他

- ・損害賠償に関する基準の設定。原則として寄託価額を損害賠償の上限とするが、情報漏えい等に起因する場合は、上限を変更している。
- ・その他、再委託の条件やお客様と合意した場合は、本ガイドラインに示す各種業務は適用除外とすることがあることを記載。

### 損害賠償

(1) 文書箱	
① 寄託価額	1箱につき1万円（直接損害）
② 損害賠償額	1箱につき寄託価額を上限 情報漏洩に起因：寄託価額の10倍 故意又は重過失に起因：30倍を上限
(2) メディアケース	
① 寄託価額	1ケースにつき30万円（直接損害）
② 損害賠償額	1ケースにつき寄託価額を上限 故意又は重過失に起因：3倍を上限

## 今後の取り組み

今後、DMC委員会では、このガイドラインの普及啓発を進めるとともに、各事業者のサービスレベル向上にも努めて参ります。あわせて、これまで官公庁による文書等の外部保管委託に用いられる入札要件などにも、ガイドラインの活用を働きかけていく予定です。

お客様である企業・団体の皆様においては、まずは自社の文書等の棚卸しからというところも多いと思われます。ぜひ、専門性を持つDMC事業者にご相談ください。

なお、ガイドラインの全文は、JIIMAのWEBサイトにおいて、「政策提言・ガイドラインなど」(<http://www.jiima.or.jp/policy/index.html>) に既に掲載している他、「文書情報マネジメントセンター（DMC）」ページでも公開する予定です。