

第 1 章

動き出したネット社会と その特徴

目に見えないネット社会でなにが始まっているのか。動き出したネット社会は、直接目で見たり触ったりすることはできません。だからパソコンや IT になじみのない人たちは、なにが起きているのかを実感できていません。しかし、インターネットの接続サービスが普及して 15 年が過ぎ本格的なネット社会が動き出し、商取引をはじめとするさまざまなビジネスプロセスがネット社会に移行しています。個人も組織も今この大きな変化に気づき始めています。この章では、ネット社会の特徴と変化するビジネススタイルについて説明します。

第 1 章

1 目に見えないネット社会とは

世界最先端 IT 国家創造宣言

2001 年より国策として開始された e-Japan 戦略の進捗からさらに 2014, 2015 年で世界最先端 IT 国家創造宣言と称して、政府は成長戦略の柱として情報通信技術 (IT) を経済成長のエンジンと位置づけ「世界最先端 IT 国家創造宣言」を策定し実行に移しはじめています。

例えば、電子政府、電子自治体の構築により各種申請、届け出あるいは入札なども IT を活用した電子申請、電子届け出、電子公告、電子入札そして電子納品とすべて電子データを主体とした手続きになってきました。

さらにマイナンバーや法人番号などと個人や企業を一意に特定することで、さまざまなシステムやサービスがネット社会を通じて機能することができる基盤を 2016 年からスタートさせました。

さらに、生活者の環境も 1 億 5289 万台（一般社団法人 電気通信事業者協会 携帯電話契約数から引用、2015 年 9 月現在）を越す携帯電話の普及により、小中学生から年配者にいたるまで、ほとんどの人たちがインターネットに繋がるカメラ付き携帯端末（スマートフォンやタブレット等）をもちさまざまなシーンで利用するようになってきました。

また、交通の分野や医療あるいは教育、農業の分野でも IT 化が進み、自動車の IT 化や高速道路料金所の ETC (ETC2. 0) あるいは交通情報の VICS (道路交通情報通信システム) は、さらに進化して高速道路交通システム ITS (Intelligent Transport Systems) が実用・普及しはじめています。

人の手を借りず車を自動運転する事故のない社会を目指した実証も盛んになってきました。

今後、地域活性や国際化などを考えるとインターネットと携帯端末（スマートデバイス）を活用した生活やビジネス、教育などさまざまなことが変化していくことになります。

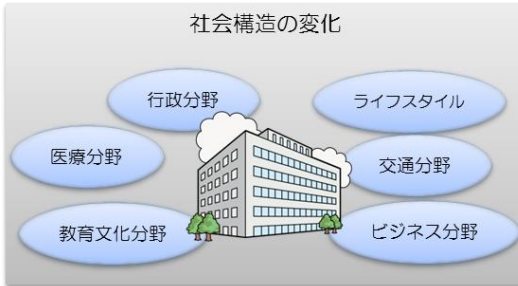


図 1-1 企業をとりまく社会全体がネット社会へ

医療の分野における電子カルテは電子レセプト（診療報酬明細書）のオンライン化、あるいは教育の分野における遠隔教育やインターネットを活用した授業など、私たちの生活はネットに繋がって IT を活用するスタイルに大きく変化してきています。ビジネス分野での変化はさらに顕著で、電子商取引や電子決済あるいは電子メールやホームページなど、ネットをフルに活用した IT 経営が求められるようになってきました。その象徴的なことが「紙中心ビジネスから電子データ中心ビジネス」への大変革なのです。さまざまな書類・データ・情報がインターネットを通じて瞬時に世界中を駆け巡る、そんなビジネススタイルがこれからのネット社会で実現していくのです。

ネット社会は、従来のなにかには例えられない新しい世界です。そのため、自らが実際に体感しないとなかなか理解することができません。たとえば、「りんご」の絵を描いてくださいと皆さんに言ったら、描くことはできるでしょうが「インターネット」、「OS」、「クラウド」などの言葉を絵に描くことはできません。

IT で使われる言葉は、このように絵に描けない概念がほとんどなのです。

ですから日本語の「人生」、「愛」などと同様に描けない概念なのです。

従って、体験、経験していくことでないと学んだり使いこなしたりすることができないのです。

用語解説

●ETC2.0 (Electronic Toll Collection)

高速道路などの自動料金収受システムのこと。料金所と車の間で無線を活用して料金のやりとりを自動で行うため、交通渋滞などの緩和と同時に、無人で料金所の運営ができるので、コストダウンを実現できます。道路沿いに設置された ITS スポットと対応車載器との間で従来より広範囲の情報を受け取ることができるサービスです。

ネット環境ができあがってきた

自宅に100MBものスピードの光ケーブルが敷設され、数千円で使い放題などという状況を、10年前に想像できたでしょうか。あるいは、ホテルや駅で無線LANに簡単に接続し、電話代無料のIPフォンが利用できるなどと想像できたでしょうか。

すでにネット社会は、大きく動き出しています。しかし電子機器端末を扱ったことのない人たちや自分には関係のない世界だと思っている人たちには、目にも見えず、耳にも聞こえないため、まったく捉えようがありません。触ることができない、味わうこともできない、すなわち五感で感じられないため実感できないのです。

ましてや、このネット社会の到来について、ITバブルになぞらえて一過性のことと思っている人や、電子入札だけにとりあえず対応すればよいと考えている企業経営者などが多数います。電子入札や電子納品あるいは電子納税など、ひとつひとつスポット（点）で捉えていてはネット社会の本質を見誤ってしまいます。すべての組織や個人が24時間ネットワークされた「面」の状態ができあがっているのです。

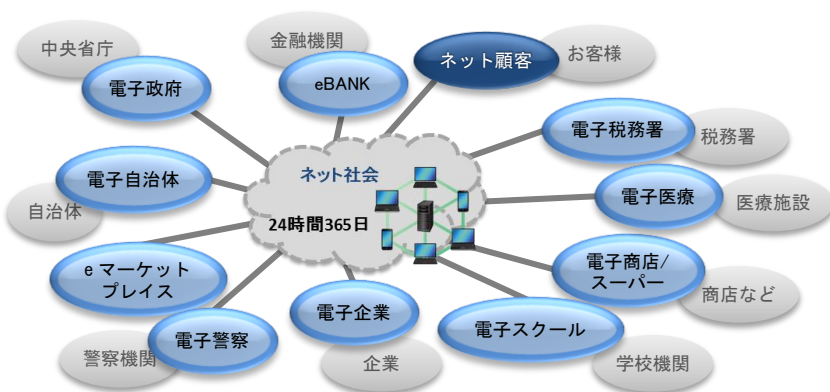


図 1-2 すべての個人・組織が繋がった

例えば、今後は官公庁との取引にしても、電子業者登録→電子証明書登録→電子公告→電子入札→電子契約→電子納品→電子債権→電子決済→電子申告→電子納税→電子開示などと進んでいきます。ですから電子入札だけに対応するというスポットではなく、ビジネスプロセス全体の電子化に対応することが大切です。すべての

データや情報が紙から電子データに移行してくるのです。

同様に企業の商取引についてみても、ここ数年、B2B、B2C、B2G のどの分野もリアル社会の紙による取引からネット社会での電子データによる電子商取引に大きく移行してきています。

実社会の常識や法律あるいは行動様式と、すでに動き出しているネット社会を活用した仕事のやり方は大きく違ってきています。相手の顔を見ながら契約書という紙に実印を押し、収入印紙を貼って割り印も押してという契約行為ひとつとっても、ネット社会ではまったく違うやり方となります。電子契約なら契約締結までのスピードが早く、収入印紙なども貼付する必要はありません。さまざまなことが、ネットを中心にビジネスを行っていく上で知らないでは済まなくなってきました。

さらに企業間のデータ連携が社内ネットワークだけでは解決できない問題をインターネットを通じてスピーディに連携するようになってきています。

お客様からの注文、生産、配送、決済などがそれぞれ別会社のシステム同士がインターネットで連携してサービスを提供する仕組みも普及しはじめています。

さまざまな事故や事件が多発している

個人情報の漏洩、あるいは企業や学校、マスコミ、警察、防衛庁などからの機密データの流失事故・事件が後を絶ちません。ネット関連の記事は、新聞の一面から政治、経済、スポーツ、社会あるいは生活面などあらゆるページに掲載され、**電子マネー・ICカード**の普及や各種法整備など、ネット社会に関連したさまざまなニュースが毎日のように報道されています。このことは、社会全体がネット社会に対応して起きている事象なのです。



図 1-3 毎日のように報道されるネット社会のニュース

用語解説

●電子マネー

電子的にお金と同様の機能をもったサービス。IC カードや携帯電話などに電子データをもたせるタイプや、自分の預金口座から直接引き落とすデビットカードなど、その方式はさまざまです。今後、インターネット上での電子決済で使える電子マネーは、振込などと違い、パソコンや携帯電話などから直接使えるため、さらに普及する可能性があります。

ビジネスプロセスも目に見えない状態に

ネット社会では実社会とは異なるいくつかの特徴があります。まず、この特徴を理解しておきましょう。

1. 体感しにくい社会
2. 二感（概念）で理解しなくてはいけない社会
3. 電気やディスプレイが必要な社会
4. 人もものも 24 時間いつも繋がっている社会

ネットに繋がるためにはスマートデバイスでも、パソコンでも、デジタルテレビでも電気の通じる機器類を利用しなければいけません。ですから、この手の端末機器をひとつでも使えないとこれからのビジネスには参加できません。経営者、管理者そして一般社員自らが、電子メールを読み書きできないとビジネスができなくなってしまいます。今でも電話や FAX くらい使えなくては、ビジネスができなくなるのは当たり前ですが、これからは電話や FAX と同じように電子メールやソーシャル・ネットワーキング・サービス (SNS) あるいはインターネット検索などを使いこなす必要がでできます。この便利さと怖さを理解することがネット社会参加の第一歩です。

しかし、ネット社会は実社会のように五感（視覚、聴覚、触覚、臭覚、味覚）をフルに使ってコミュニケーションできるわけではなく、見るか聞くかの二感の世界です。ネット社会には、秘密鍵、電子認証などのキーワードがありますが、実はこれらはすべてデジタルデータの羅列となっています。目には見えますが、キーと鍵穴、印鑑が実際に存在するわけではなく、非常に体感しにくい世界なのです。

さらに言えば、電子メールは見るだけの視覚一感の世界です。だから誤解や喧嘩などがよく起こるのは仕方のないことかもしれません。なぜなら、年齢も性別も趣味嗜好などもわからない相手とメールアドレスだけでコミュニケーションをとることになるからです。電話はリアルタイムでコミュニケーションがとれるので、声の調子で相手が笑っているのか怒っているのかがわかり、その場ですぐに誤解をとくことができます。しかし、電子メールは一感であり、しかも文字に使われる明朝やゴシックといった書体からは感情の機微などをうまく捉えることができません。同じ視覚一感の世界であっても手書きの手紙の場合には、文字が乱暴に書かれているか丁寧に書かれているかで感情の一端をうかがい知ることができるかもしれません。

が、メールではそれすらもわからないのです。絵文字はニュアンスを伝えることはできますが、ビジネスで利用することは失礼となります。このように電子メールは、便利である反面、注意すべき点があることを理解しておく必要があります。ビジネスの現場では、価値観や年齢の違う人たちと電子メールでコミュニケーションする必要があるため、充分注意すると同時に、すべてを電子メールで済ませるのではなく、必要に応じて面談や電話を併用するようにしましょう。

ですから学生時代の同い年同士のメールではなく、さまざまな年齢、経験、性別などが違う人たちとのビジネスメールは、きちんとした教育や訓練を行った後にアドレスを取得するくらいの心構えが必要です。

誰も経験したことのない新しい社会が構築されてきているわけですから、法律やルールだけではネット社会の常識をすべて規定できるわけではありません。そのため、相手の IT 活用レベルや動作環境などを思いやる気持ちをもってコミュニケーションすることが大切です。

●演習 1●

ネット社会では、実社会とは異なる特徴がいくつかあるが、その特徴を次の中からひとつ選びなさい。

- (1) 参加者が匿名の社会
- (2) ブロードバンドが必要な社会
- (3) 体感しにくい社会

●演習 2●

2013 年 6 月、情報通信技術を経済成長のエンジンと位置づけ IT 利活用社会を実現する宣言をしました。その宣言とは何か、次の中からひとつ選びなさい。

- (1) 地方創生 IT 宣言
- (2) 世界最先端 IT 国家創造宣言
- (3) マイナンバー・法人番号宣言

第 1 章

2 ビジネス環境の変化とは

ビジネスインフラの変化

多くの企業で、ビジネスインフラの主軸がリアル社会からネット社会にシフトしています。具体的に言えば、電話、郵便、FAX というビジネス手段が電子メール、ホームページ、グループウェアなどのデジタルのネットワーク手段に移行していきます。図 1-4 にあるように、従来は紙媒体主体で行っていたことが、電子メールやホームページあるいは社内のグループウェアなどの電子的手段に移行してきています。さらに、受発注情報や納品・売上情報なども今後は**共通 EDI プラットフォーム**やインターネット上で、電子伝票の状態ですりとりされるようになってきます。

このようにビジネス環境が大きく変化してくると、ビジネスプロセスやワークスタイルも大きく変貌してきます。

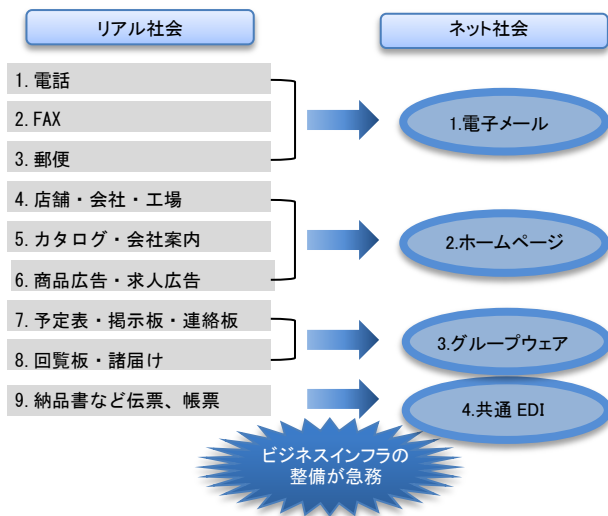


図 1-4 ビジネス環境がネット社会へ

しかしこの変化は、企業にとって決してマイナス要素ではないことを理解すると同時に、この変化に対応していくことが経営革新にも通じることを理解する必要があります。特に、人も時間も資金も潤沢でない中小・小規模企業にとっては、大企業に互して戦っていくことができるチャンス時代になってきたとも言えるのです。

なによりもネットと IT を活用することでビジネススピードや顧客対応が時間や場所を問わず飛躍的に早くなることができます。そのためには、まずネット社会と IT の本質を理解することから始めましょう。

用語解説

●共通 EDI プラットフォーム

EDI (Electronic Data Interchange) とは、受発注などの商取引情報を電子データでやりとりすることです。

2006 年 1 月からスタートした「IT 新改革戦略」の中で、「企業が電子商取引に共通して利用できる国際的にも調和した汎用的な共通基盤（プラットフォーム）を構築し、2010 年度までに、電子商取引を実施する企業のうち汎用的な共通基盤を利用する企業の割合を 60%以上とする」と目標が設定されており、EDI プラットフォームの普及・定着は今後の IT 制作の重点項目に取り上げられています。

IT の本質を理解する

ネット社会を構成しているインターネットやサーバーあるいは各種ソフトウェアなどを総称して情報技術（IT：Information Technology）あるいは情報通信技術（ICT：Information and Communication Technology）などと呼んでいます。これらは、どんなことをする技術なのでしょう。

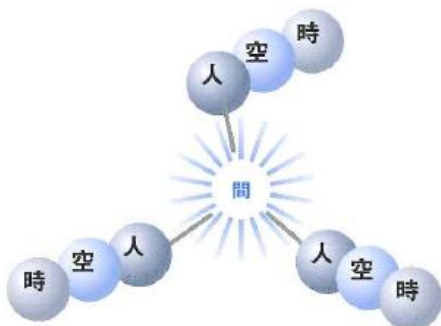


図 1-5 IT の本質とは？

図 1-5 に人間と時間と空間という文字が配置してあります。例えば、東京にいる人と、上海にいる人、そしてニューヨークにいる人たちが、時間も空間も飛び越えてコミュニケーションすることができる技術が IT と呼ばれる技術です。別の言い方をすれば、「間」（あいだ、ま）をとりもつ技術とも言えます。

どこにしようとも、時間帯がずれていても、どんな国の人であっても、耳が不自由だったり、目が不自由だったりする人との会話であっても、コミュニケーションすることができる技術の総称が IT と言えます。

そして、図中の「間」から伸びている線に相当するのがネットワークであり、インターネットであり、目に見えない無線 LAN や衛星通信などとなります。

「間」の技術としては、主に以下のようなものがあります。

1. 電子データの蓄積、検索、参照などの技術

例えばサーバー、パソコン、PDA、各種電子機器やメディアあるいはデータベースソフトや検索技術など

2. 電子データの間をとりもつ技術

例えば構内ネットワーク（LAN）、広域ネットワーク（WAN）、インターネット、ブロードバンド、光ケーブル、無線 LAN、ハブ、ルーターなど

3. 間（ま）をとる技術

例えば、プログラミング、電子メール、インターネット、FAX など

別の呼び方をすれば、「間」の技術とは人と人との間をとりもつコミュニケーションの技術といえます。

人と人とのコミュニケーションとは

コミュニケーションというと、単に会話のように思えるかもしれませんが、実際にはその目的によりいろいろな形態があります。

1. 会話・通訳・翻訳
2. 商取引・契約
3. 広告・宣伝・告知
4. 教育や研修
5. 報告・相談・連絡など

呼び方はさまざまですが、これらはすべてコミュニケーションと言えます。人と人との間で行っていることは、すべてコミュニケーションと呼んでもよいくらいです。



図 1-6 世の中すべてコミュニケーション

図 1-6 のように企業内や企業間のコミュニケーションや顧客、地方自治法、金融機関あるいは家族などのコミュニケーションのインフラが今後ネット社会には欠かせないデジタルインフラになるということは、ビジネス環境が大きく変化してきたということです。

用語解説

●衛星通信

宇宙に打ち上げた衛星と地上の基地局との通信のことを言い、テレビ中継や国際電話などの他、山や海上などブロードバンド回線が架設できないところでのインターネット接続などにも利用されています。

●演習 3●

情報通信技術を 3 文字のアルファベットで表した場合、どれになるか。次の中からひとつ選びなさい。

- (1) ICT
- (2) ITC
- (3) TIC

●演習 4●

今後ネット社会において、電話、FAX、郵便に代わるコミュニケーションの方法として主に利用されるのはどれか。次の中からひとつ選びなさい。

- (1) グループウェア
- (2) テレビ会議
- (3) 電子メール

物と物とのコミュニケーションとは

ITは、人と人との間を取り持つコミュニケーションということを書きましたが、最近ではそれだけではなくコンピュータなどの情報・通信機器だけでなく物体(モノ)に通信機能をもたせ物と物がインターネットに接続してコミュニケーションをするIoT(Internet of Things)という概念やIoE(Internet of Everything)という「ありとあらゆるものが接続されたインターネット」と言う概念が生まれてきています。

具体的には、自動車の位置情報を高速道路に設置しているシステムでリアルタイムに集約して渋滞情報を配信することや、電力メーターが自動的に電力会社と通信して電力使用量を申告するスマートメーターなど、人が介在せずに物同士がコミュニケーションする技術も登場してきています。

第 1 章

3 行政の電子化とマイナンバー

平成 28 年(2016 年)1 月からスタートするマイナンバー

2016 年 1 月から国民生活を支える社会基盤として社会保障・税番号制度(通称マイナンバー制度)がスタートします。日本国内の全住民に通知される一人ひとり異なる 12 桁の番号のことを「**個人番号(マイナンバー)**」と言います。

マイナンバーは生涯にわたって使うものですので大切に保管する必要があります。

また自分の番号とはいえ使う目的が税や社会保障、災害など特定の目的以外に使うことができないため、必要なシーンでしか使うことができません。

マイナンバー入りの個人情報は、「**特定個人情報**」といわれ厳格な管理や使用目的が決められていると同時に、意図的に漏洩した場合の罰則規定なども厳しく定められていますので、よく理解しておく必要があります。

このマイナンバー導入の目的としてあげられていることは、

1. 行政の効率化

マイナンバー制度の導入後は、国や地方公共団体等での手続で、個人番号の提示、申請書への記載などが求められます。国や地方公共団体の間で情報連携が始まると、これまで相当な時間がかかっていた情報の照合、転記等に要する時間・労力が大幅に削減され、手続が正確でスムーズになります。

2. 国民の利便性の向上

これまで、市役所、税務署、社会保険事務所など複数の機関を回って書類を入手し、提出するということがありました。

マイナンバー制度の導入後は、社会保障・税関係の申請時に、課税証明書などの添付書類が削減される場合があるなど、面倒な手続が簡単になります。また、本人や家族が受けられるサービスの情報のお知らせを受け取ることも可能になる予定です。

3. 公平・公正な社会の実現

国民の所得状況等が把握しやすくなり、税や社会保障の負担を不当に免るこ

とや不正受給の防止、さらに本当に困っている方へのきめ細かな支援が可能になります。

マイナンバーは、特定個人情報として厳格な管理、保管、利用などが義務づけられていますが、同時期に導入された「**法人番号**」は、13桁の数字で企業版マイナンバーとも呼ばれマイナンバーと違い広く告知して利用してよい番号です。

ホームページや会社案内などには、もちろんのこと請求書や領収書、発注書など会社名のあるところに利用していくことにより日本国内で唯一の法人あるいは団体として識別されます。

このように国や行政が利用するマイナンバーや法人番号の基盤が整備され、徐々に民間利用まで広がるしくみが普及してくると企業サイドも早急にインターネット基盤を活用したビジネスモデルに移行していく必要がでてきます。

以下に法人番号と個人番号の違いを示します。

法人番号		個人番号
管 轄	国税庁	総務省・市町村
桁 数	13桁予定（すべて数字）	12桁予定（すべて数字）
対 象	設立登記された全法人	住民票を有する全国民
送付場所	登記上の住所地	住民票の住所地
番号の公開	公開（ホームページ等で提供）	非公開（厳重取扱い）
利用制限	無	有（社会保障・税・災害）
利用開始	2016年1月 申告書提出分より利用開始	2016年1月より利用開始
番号変更	原則不可	原則不可

図 1-7 法人番号と個人番号の比較

本格化するビジネス文書の電子化

2004 年 11 月、企業に保存が義務付けられている文書の電子保存を容認する、いわゆる“**e-文書法**”が制定、2005 年 4 月から施行され、さまざまな分野で紙による保存が義務付けられていた書類が電子保存でも可能となりました。

さらに 2016 年 1 月から 3 万円以上の領収書と契約書の保存は紙でなければいけない規制も一定の要件を満たせば電子化保存規制改革もスタートしました。

すなわち全ての税務書類の電子化保管が容認されることとなり、法的保存期間をこれからは紙ではなく電子データとして長期保存することが可能となりました。

ビジネスで発生する紙の書類のすべての電子化保管が可能となったということは、データの発生、流通、活用、保存そして廃棄までのビジネスプロセスすべてが電子データで可能な環境が整ったことになります。

まさに「ネット社会のデジタル仕事術」を全ての企業が習得していく環境が整ってきたということです。

では紙から電子データになるとどのような利点がでてくるのでしょうか。

1. 保管場所などをとらない(スペースセービング)
2. 輸送コストがかからない
3. 保管・保存コストが紙に比べ安価
4. 災害に強い BCP(事業継続計画)の構築可能
5. クラウド保管になるとどこからでも利用可能に
6. 検索・並べ替え・期限警告などに優れている
7. セキュリティに優れている
8. 仕事の分業・テレワーカー活用など可能に

などさまざまな利点がでてくると同時に、ビジネスのスピード化、顧客対応の迅速化などにつながってくるのです。

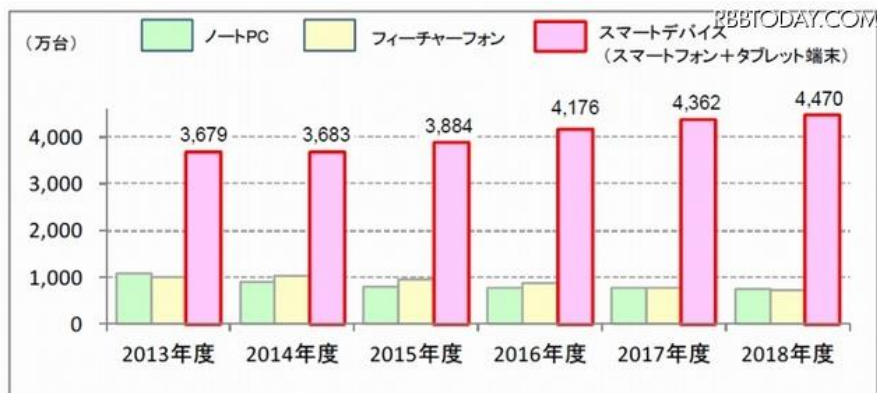
ひとり一台の情報端末を使う時代に

デスクトップのパソコンからノートパソコン、さらに携帯電話が進化して登場してきたスマートデバイス、すなわちタブレットやスマホが Apple 社の iPhone や

Google 社の Android 端末の登場により、一気に広がってきました。

今では携帯電話の代わりにこれらのスマートデバイスを一人一台持つようになり、出荷台数もパソコンを一気に逆転してしまいました。

スマートデバイスおよび関連端末の国内出荷台数予測 (ICT 総研 調査結果)



* 年度: 4月～翌3月。2015年度以降は予測値。

* ノートPCには、据え置き型ノートPC、モバイルノートPC、ネットブック、ウルトラブックが含まれる。

* フィーチャーフォンは、従来型携帯電話（ガラケー）を指す。

* スマートデバイスには、スマートフォン、タブレット端末が含まれる。

図 1-8 2015 年度スマートデバイス市場動向調査

ひとり一台のスマホやタブレットを持つとどのようなことが起こるのでしょうか。

従来のメディアは、テレビ、ラジオ、新聞、雑誌にみるように提供側の編集方針により情報を提供していました。広告や告知を出すにしてもコストと時間がかかっていました。

しかし、スマホやタブレット 1 台あれば、自分から情報を発信していくことができるようになりました。さらにそれらの情報発信・受信の基盤として Twitter や Facebook あるいはブログなどのサービス基盤が無料で利用できるようになってきたため、提供元からの情報だけの世界から消費者や利用者が直接商品やサービスの感想や評価を直接発信できるようになりました。

ビックデータをビジネスに利用する時代に

国民の多くが情報を発信したり、ネットショッピングで買い物したり、バスや電車の乗り降りにスマホを利用したりしていくと、それらのデータが24時間、サーバーに蓄積されビックデータとして活用できる状態になってきます。

今Twitterで、どの地域でどのようなキーワードが発信されているのか、地震が起きたときに横揺れなどというキーワードがどの地域で多く発信されているのか、などさまざまなことが分析できるようになります。

運転中の自動車からインターネットを経由し、ブレーキやハンドル操作、あるいはエンジンやガソリンの消耗データを収集してビックデータを分析し、事故が多い道路や交差点の改善や安全運転する車の自動車保険料の計算など、ひとりひとりの個人情報を特定せずにビックデータとして利用することができるよう、改正個人情報保護法が2015年9月に成立しました。



図 1-9 総務省ホームページより

個人情報と特定個人情報とは

個人情報とは、生存する個人に関する情報であって、その情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるものをいいます。

すなわち氏名、生年月日、性別、住所などで、個人情報保護法の対象となります。

それらの個人情報に個人番号(マイナンバー)が含まれると、「特定個人情報」と呼ばれ、利用目的や保管方法、廃棄方法などが厳格に規定され、漏洩した場合についても、さまざまな罰則規程が定められています。

まず個人情報保護法の改正点として以下の内容が定められています。

個人情報保護法の改正内容①	
1. 個人情報の定義の明確化	
個人情報の定義の明確化 第2条第1項、第2項	特定の個人の身体的特徴を変換したもの（例：顔認識データ）等は特定の個人を識別する情報であるため、これを個人情報として明確化する。
要配慮個人情報 第2条第3項	本人に対する不当な差別又は偏見が生じないように人種、信条、病歴等が含まれる個人情報については、本人同意を得て取得することを原則義務化し、本人同意を得ない第三者提供の特例（オプトアウト）を禁止。
2. 適切な規律の下で個人情報等の有用性を確保	
匿名加工情報 第2条第9項、第10項、 第36条～第39条	特定の個人を識別することができないように個人情報を加工したものを匿名加工情報と定義し、その加工方法を定めるとともに、事業者による公表などその取扱いについての規律を設ける。
個人情報保護指針 第53条	個人情報保護指針を作成する際には、消費者の意見を聴くとともに個人情報保護委員会に届出。個人情報保護委員会は、その内容を公表。
3. 個人情報の保護を強化（名簿屋対策）	
トレーサビリティの確保 第25条、第26条	受領者は提供者の氏名やデータ取得経緯等を確認し、一定期間その内容を保存。また、提供者も、受領者の氏名等を一定期間保存。
データベース提供罪 第83条	個人情報データベース等を取り扱う事務に従事する者又は従事していた者が、不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用する行為を処罰。

個人情報保護法の改正内容②	
4. 個人情報保護委員会の新設及びその権限	
個人情報保護委員会 (H28.1.1施行時点) 第50条～第65条 (全面施行時点) 第40条～第44条、 第59条～第74条	内閣府の外局として個人情報保護委員会を新設（番号法の特定個人情報保護委員会を改組）し、現行の主務大臣の有する権限を集約するとともに、立入検査の権限等を追加。（なお、報告徴収及び立入検査の権限は事業所管大臣等に委任可。）
5. 個人情報の取扱いのグローバル化	
国境を越えた適用と外国執行当局への情報提供 第25条、第78条	日本国内の個人情報を取得した外国の個人情報取扱事業者についても個人情報保護法を原則適用。また、執行に際して外国執行当局への情報提供を可能とする。
外国事業者への第三者提供 第24条	個人情報保護委員会の規則に則った方法、または個人情報保護委員会が認めた国、または本人同意により外国への第三者提供が可能。
6. その他改正事項	
オプトアウト規定の厳格化 第23条第2項～第4項	オプトアウト規定による第三者提供をしようとする場合、データの項目等を個人情報保護委員会へ届出。個人情報保護委員会は、その内容を公表。
利用目的の制限の緩和 第15条第2項	個人情報を取得した時の利用目的から新たな利用目的へ変更することを制限する規定の緩和。
小規模取扱事業者への対応 第2条第5項	取り扱う個人情報が5,000人以下であっても個人の権利利益の侵害はありえるため、5,000人以下の取扱事業者へも本法を適用。

図 1-10 総務省ホームページより

改正内容の主なポイントは、

1. 個人情報の定義を明確にし、上記の4情報（氏名、生年月日、性別、住所など）の他、顔認識データなど身体的特徴も個人情報としたこと。
2. 人種や信条、病歴等が含まれる個人情報は本人の同意を得て取得することが原則で、第三者提供は同意を得ない限りは禁止。
3. ビッグデータとして利用できるように匿名加工情報として取扱の規程を設けた
4. 名簿屋対策として個人情報の保護を強化
5. その他、従来は個人情報5,000人以上を個人情報取扱事業者として特定していたが、今後は1人からでも取扱事業者として罰則などを適用する

2013年5月に成立した「番号利用法」の中で、利用目的や利用範囲、そして保管や廃棄までさまざまな利用のための制度改正がおこなわれました。

用語解説

●e-文書法

“e-文書法”とは、企業に保存が義務付けられている文書について、原則、すべての文書の電子保存を容認する法律です。税務書類については、これまで電子帳簿保存法により、電子的な方法で作成した帳簿又は書類以外の電子保存は認められていませんでした。しかし“e-文書法”の制定により、見積書や請求書などのように、当初から紙で受け取った書類に関しても、スキャナーで読み取り、電子保存することが可能となりました。

用語解説

●IT経営

ネット社会の浸透により、ITを無視して経営をすることは、企業活動のあらゆる面で困難になってきました。経営の道具としてのIT、経営の基盤としてのITなど、ITを積極的に活用した経営を「IT経営」と呼びます。

●演習 5●

紙による文書保存から電子保存が原則容認された法律が、2005 年 4 月より施行されました。その法律の名称を次の中からひとつ選びなさい。

- (1) 個人情報保護法
- (2) 電子保存帳簿法
- (3) e-文書法

●演習 6●

IT を積極的に利活用していく経営のことをなんと呼ぶか、次の中からひとつ選びなさい。

- (1) 革新経営
- (2) IT 経営
- (3) 高品質経営

第 1 章

4 紙から

電子データ（デジタル）への変化

紙から電子データ主体のビジネスプロセスに

今、どの企業や団体も対応を迫られているのが次の 3 つの課題です。

- (1) B2B や B2G、B2C などの電子商取引ルールへ対応すること
- (2) EC の実践およびデジタル仕事術ができる人材を育成すること
- (3) 企業が情報システムの設計や移行に関してクラウドサービスの採用を第一に考えるクラウドファーストに対応すること

図 1-11 に見るように、従来までの IT 化は単に社内の OA 化でしかありませんでした。販売管理システム、仕入在庫システム、顧客情報管理システム、給与計算システム、財務会計システムなど、いずれも社内向けの情報化であり、伝票枚数が少ない企業で「手作業で十分」というところは、情報化やネットワーク化をしなくとも経営はできたのです。しかしネット社会の到来により、社外とのコミュニケーションインフラの IT 化が必須になってきました。別の言い方をすれば、「顧客接点」や「取引接点」がネットを介するようになってきたのです。



図 1-11 ネット社会との電子データ流通

ですから、これからは「伝票枚数が少ないから」といって IT 化をしないわけにはいきません。ネットを介してのコミュニケーションインフラを整備しないと、電子データの注文書や見積り依頼を受けることができなくなってしまうからです。

図 1-12 のように、これからは市場や顧客、取引先からの問い合わせや注文もしくはクレームなどが電子データで流れてくるようになります。そして、これらのデータは社内で流れて必要な部署で処理され、また電子データとしてネットを通じて相手に流れていきます。この一連の処理に関わる人たちに情報セキュリティや新しい法律などの知識やスキルがないと、過失や失敗が起きたときに、企業にとって致命傷になりかねません。従来であれば、例えば伝票を誤って違う部署に回しても、それは社内だけの問題で済んでいましたが、ネット社会と個人が直接繋がった仕事のやり方になると、過失や失敗はそのままネット社会に流れ出て、社外の人に迷惑をかけたり、新聞やテレビを騒がせたりすることになってしまいます。もし電子メールアドレスを間違えて、社内の機密文書を外へ漏らしてしまったら取り返しのつかないことになります。紙と違い、ネット社会では書類の複製が出回るスピードも流出範囲も桁違いなのです。ですから、一人一人の「デジタル仕事術」の向上が大変重要になります。

さらに最近では、IT インフラがパソコンからスマートデバイスに変わるとともに、第 2,3 フェーズのインフラが社内ネットワークからインターネット上のストレージサービスや仮想サーバー構築サービスなどに変化してきています。

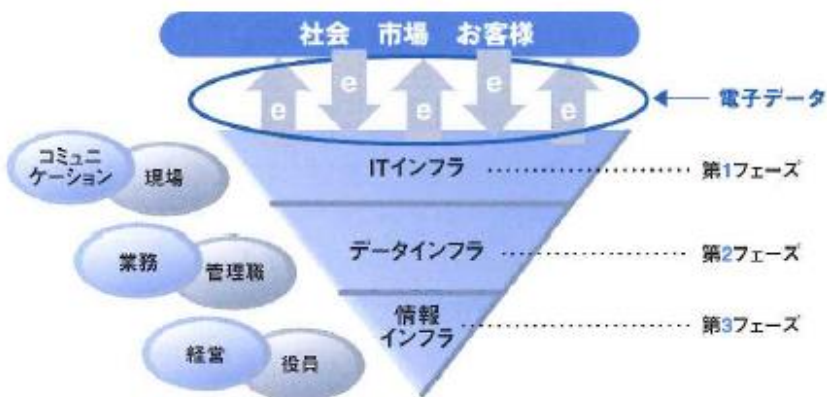


図 1-12 企業情報化の3階層モデル

用語解説

●OA (Office Automation)

OA化とは、一般的にホワイトカラー部門において、パソコンやFAX・多機能電話などの電子機器を用いた事務の効率化や生産性向上を目指すための取り組みを指すもので、各種伝票を効率的に処理したり、ワープロソフトや表計算ソフトなどを活用して定型的な業務の効率化を図ったりすることを言います。

業務データの流が変わる

紙の伝票などを主体としたビジネスプロセスの場合、図 1-13 にみるように、営業は営業部内、購買は購買部内、製造は製造部内で業務が適切に処理できればよい組織と伝票の流れになっていました。他の組織には、次々と紙の伝票が回ったり、表計算ソフトなどで集計された電子データが電子メールやUSBメモリなどの状態で渡されたりします。

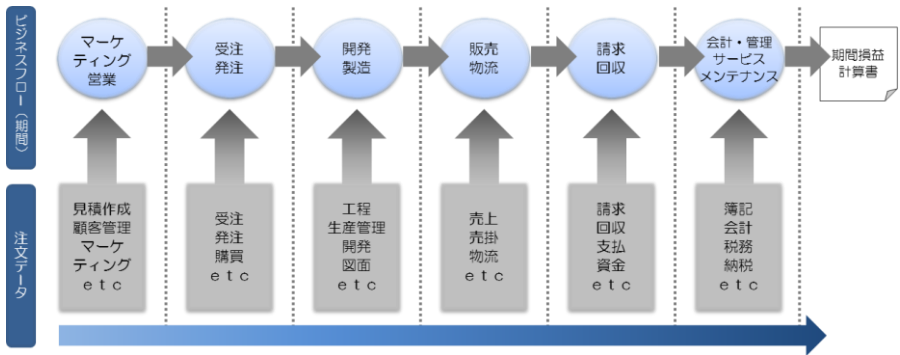


図 1-13 従来の伝票処理

図 1-13 は製造業の代表的な業務の流れを示しています。見積や注文データの発生は FAX あるいは電話、郵便などのアナログデータが主体です。電話メモや FAX 用紙にある文字を、必要に応じてパソコンに入力して電子化したり、紙の注文書のまま業務を処理したりして社内業務が流れていました。社内が部分的に OA 化されていると、受注メモは販売管理システムのところで電子化されたり、業務の最後である会計システムで電子化されたりというように、社内の IT 化が進んでいる部門で必要に応じて電子化されていました。

しかし、ネット社会の進展にともなって、注文データはその発生時から電子データになります。B2C であれば、注文商品や数量あるいは住所、名前などは発注者自身が電子機器を通じて入力してきますし、B2B であれば、EDI プラットフォームなどによって、注文データが電子伝票の状態が届きます。また、官公庁との取引の場合、電子入札に参加して落札すれば、電子契約や電子納品といったように電子的手段で商取引が進んでいくことになります。ですから、従来のアナログ仕事術では「紙が主体で、必要に応じて電子化する」方法でしたが、これからの「デジタル仕事術」では「電子データが主体で、必要に応じて紙に出す」という逆転の発想で仕事を進めていくことが重要です。

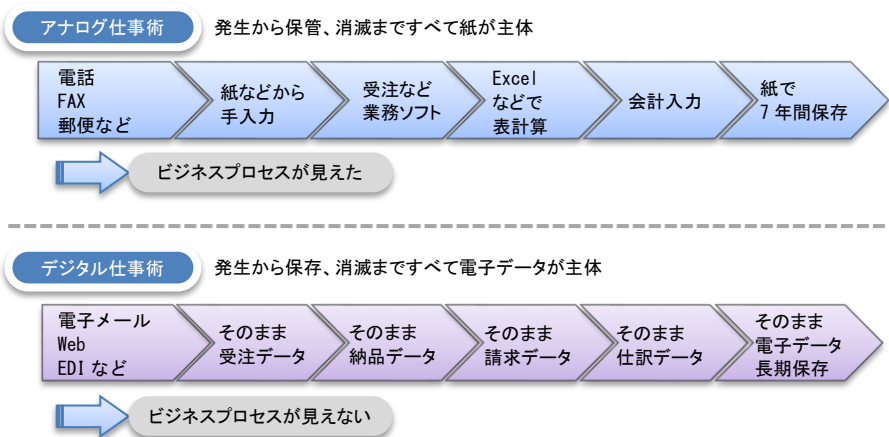


図 1-14 データの発生から消滅まで

従来のアナログ的な仕事術とこれから要求される「デジタル仕事術」の流れを図 1-14 にまとめました。

紙が主体の仕事の場合は、組織と組織の間に業務データの隙間ができていました。その隙間は、集計された紙やフロッピーなどのメディアで埋めていましたが、電子データ主体のデジタル仕事術では組織間もすべてネットワークやネット社会で繋がっています。ですから今後は、それぞれの組織で最適であればよいとする「部分最適」の考え方から、すべてのデータが繋がってくると組織全体として効率的かつ効果が上がる方法を考える「全体最適」の考え方が重要になります。そのためネット社会に対応する新しいビジネスモデルを再編成するときには、組織改革や業務改革も含めた IT 経営の考え方が重要です。

それと同時に、紙を主体としたビジネスプロセスは、データの内容も利用する人の範囲も目に見えるため、誤りの発見や進捗状況の把握が比較的容易でしたが、電子データになると担当者以外の人からは直接見えなくなるため、本人のスキルや知識あるいは自覚などに仕事がすべて依存してしまいます。

「デジタル仕事術」の一番重要なポイントは、「ひとりひとりの知識とスキル」および「ネット社会のモラル」を向上させることです。アナログの場合では組織単位で進めていた仕事が、デジタルの仕組みの中では基本的に個人単位で進めていくスタイルに変わってくるのです。

●演習 7●

社内の伝票処理などの業務効率を上げるためにパソコンや電子機器などを活用することをなんと呼ぶか。次の中からひとつ選びなさい。

- (1) IT 化
- (2) OA 化
- (3) ETC 化

●演習 8●

「デジタル仕事術」の説明として正しいものを次の中からひとつ選びなさい。

- (1) 業務データは紙が主体だが、必要に応じて電子データにする。
- (2) 部門内の最適化を目指して仕事をすることが重要である。
- (3) 発生から流通、保存、消滅まですべて電子データを処理する。