

特別ガイドレポート

危険な機密文書処理業者の見分け方

業者選びで失敗しないための、自己防衛策。（業界の裏側お見せします）



プラスロジスティクス株式会社:環境ビジネス部
株式会社つばめや(100%リサイクル機密文書処理システム販売担当)
共著

はじめに

あなたは、機密文書の処理を業者に委託すれば、
「社内で処理するよりコストや手間が省け、しかも環境に配慮したりサイクルができる」
そう思いながらも……

「本当に、重要書類の処理を安心して任せられる業者だろうか？」
「万が一にも、機密が漏洩することはないだろうか？」

こんな風を感じているのではないのでしょうか。あなたが、真剣であればあるほど不安は増すばかりです。

確かに、あなたが感じているように「業者選びの判断基準」や「機密漏洩から身を守る防衛策」を知らないために、自社の重要機密が漏洩し、会社に経済的な損失やイメージダウンを与え、会社の存続さえ危なくなってしまう可能性だってあります。

事が起これば、もう「あなただけの責任」で済まされません。

しかし、もうだいじょうぶです。この特別レポートには「**機密処理を安心して任せられる業者**」を選ぶためのノウハウが、ぎっしりと詰まっています。

- ・ 本当に、安心して任せられる業者とは？
- ・ 現在の委託業者は、本当に安心なのか？ どこをチェックすればよいか？
- ・ 処理料金の妥当性はどうか？
- ・ 機密文書の「リサイクル」の裏事情は？

など、絶対に欠かすことのできない、業者選びの判断基準を身に付けることができます。

もう見てもらえません。

いいかげんな業者に委託したために、「地獄を見た会社」が山ほどあります

機密文書の処理業者選びで、

「あなたは満足して笑うのか、それとも、トラブルに巻き込まれて泣くか。」

機密文書処理のプロとして、あなたに伝えなければならぬと事を、一生懸命書きました。

決してうまい文章ではありませんが、きっとお役に立つはずです。

ぜひ、このレポートを読んで下さい。

1 会社の機密はこんなに、漏洩している！！

「はじめに」のところでお話しましたが、「業者選びのポイント」を知らないことは、とても危険なことです。機密漏洩で不祥事を起こし、マスコミに社名を公表される会社が後をたないのは、ご存知のことと思います。

平成15年3月に、大手信販会社ライフは、業者に溶解処理を委託した機密文書（顧客名・クレジットカード番号記載）が首都高でトラックから散乱したと発表しました。ビル管理会社の手配した古紙回収業者に処理を依頼しており、その業者が運送中に機密書類を落下させてしまった。手を尽くしましたが、すべての書類を回収することはできませんでした。

平成15年6月、青森県弘前市は、市民の納税書類409枚が、路上に散乱する事故を起こしたことを発表しました。納税書類の廃棄処分を業者に委託していましたが、同市内の路上に書類が散乱していたことが、住民によって発見されました。道路付近の住民が341枚を拾い、同市がその後68枚を回収しました。散乱した納税書類には、納税者の個人名、所得額など重要な個人情報が記載されていました。

大手予備校の河合塾は平成15年3月12日に、受験生の個人情報が漏洩していたことを発表しました。模擬テストを受験した高校生の成績や学校名、住所などの個人情報が他の予備校に流出していました。その数は2年分で7381名に上りました。調査の結果、同校の職員がデータをコピーし持ち出したことが判明しました。

また、新聞で大きく報道されご存知かと思いますが、平成15年6月26日にローソンから会員情報56万人分が漏洩しました。これが名簿業者の手に渡り、さらに転売されてしまいました。ローソンは全会員に謝罪分と500円商品券を送りました。56万人分ですから、商品券代金だけでも、2億8000万円です。さらに切手代、印刷代、手間代を考えると1人あたり1000円、合計5億6000千万円の出費になります。大手企業だからこのような対応ができましたが、中小企業ではとてもできません。

もし、そんな事が起こったら・・・ 背筋が寒くなります。

個人情報を漏洩させ、訴訟を起こされた会社もあります。

平成10年1月29日に、大手人材派遣会社テンプスタッフから登録9万人の個人データが漏洩しました。この名簿がインターネットで、「全国津々浦々9万人の女性について、美人度ランキング付きのデータ売ります」という、刺激的なキャッチフレーズで販売されてしまいました。9万人の中で6人が裁判を起こしました。

漏洩事故は、「委託業者の処理工程」に原因するものと、「社員の不正」によるものがあります。
マスコミに公表されただけでも、こんなにあります。

- ・平成5年1月 横浜銀行久里浜支店の顧客リスト4000人分が漏洩。「公表されたくないなら、3億円用意しろ」と脅迫を受ける。
- ・平成5年4月 武富士関内支店の元支店長が、顧客リスト4000人分を同業者に横流し。
- ・平成9年12月 さくら銀行から2万人分の顧客データが流出。名簿業者に出回る。
- ・平成11年7月 東京デジタルフォンの顧客情報25万件が流出
- ・平成12年3月 本田技研の管理職3000人分の人事情報が、オウム真理教関連企業を通じ教団に流出
- ・平成13年1月 旧KDDの顧客情報3200人分が都内の代理店から流出。
- ・平成14年5月 小学館、アンケート回答者800人の個人情報が漏洩。
- ・平成14年5月 YKKアーキテクチュラルプロダクツ、アンケート回答者4万6000人の個人データと住宅構造などが流出

この様に、会社の機密はいとも簡単に漏れるのです

マスコミに社名を公表されてもしたなら、それは悲惨なものです・・・・・・

- ・社名公表による、風評被害の莫大な経済的損失。風評被害の大きさによっては企業存続の危機になります。
- ・後始末にかかる、多額の費用。
- ・業種によっては、行政処分を受けます。
- ・暴力団や右翼にネガティブな情報が漏れると、口止料を請求されたり、街宣車で業務を妨害されたり、総会屋が介入したりと、さまざまな圧力を受けることがあります。

このようなことが、起こっては手遅れです。

では、どうしてこのようなことが起こってしまうのでしょうか？

それは、あなたの常識が間違っているからです。

2 あなたは、大きな勘違いをしている！！

まず第1に、「機密文書の抹消処理・リサイクル」は特別な許可なく、誰でもできることをご存知でしたか？

機密文書は古紙に該当します。古紙はリサイクルルートが確立しているため、オフィスから出る古紙は産業廃棄物になりません。再生利用の目的になる産業廃棄物である、いわゆる「もっぱら物」として扱われます。このため、収集業者、処理業者とも産業廃棄物処理業の許可は必要ありません。

なんら行政の許可は必要ありませんので、「機密文書の処理・リサイクルを承ります！！」と看板をあげれば、どの会社でも事業ができます。**いいかげんな処理をする「危ない会社」が紛れ込んできます。**

第2に、「溶解処理」と「機密文書を確実に抹消処理する」ことは、本来何ら関係ありません。機密文書の処理を業者に委託することを「溶解処理」と良く言いますが、溶解処理は、古雑誌や新聞紙などを処理する、単なるリサイクルの一工程の名称に過ぎません。

「溶解処理をしている、イコール機密保持のまま処理が行われている」と思っていないですか？

大きな誤解です。溶解処理と機密保持は全く別次元の話です。

古紙再生の単なる工程である「溶解処理」を、あたかも「高い機密保持をしながら、抹消処理をしている」と言わんばかりに、売り込む業者は要注意です。

第3に、「箱ごと溶解」できるのは限られた工場であることを、ご存知ですか？

「中味を開けて見ることなく、箱ごと溶解するので安心です」・・・・・・・・・・

チョット待ってください！！ バインダーやファイルは、その中に入っていないですか？

業者へ渡す前に手間暇をかけて、バインダーやファイルなど禁忌品と呼ばれる物を取り除いていれば別ですが、禁忌品が混入されていれば「箱ごと溶解」と言っている製紙工場も、実際は無理だといっています。パルパーという大きな釜、たとえば大きな洗濯機に投入され液体で溶解されますが、大きな禁忌品があればパルパーが壊れて、大変なことになってしまいます。多くの業者では、箱を振ってみて怪しいと思えば、開けてチェックしているのが実情です。

「本当に未開封のまま」パルパーに落としているか、聞いてみましょう。

第4に、紙のリサイクル工場では、紙繊維以外の不純物は産業廃棄物として捨てられているのが大多数。紙のリサイクル工程では紙繊維以外の残さ（不純物）が出ます。ホチキスやクリップ、プラスチックなどの破片などが含まれます。ほとんどの処理工場ではその残さは産業廃棄物として埋め立てにまわっています。**不純物も再利用できるようにして、機密文書のリサイクル率を高めるには、実は大変な技術力と設備投資が必要です。**

第5に、シュレッダー処理には見えないコストがたくさんかかっています。実際に計算したことがありますか？例として、月間300kgの機密文書を、25万円のシュレッダーをリースして、処理している場合のコストを計算してみましょう。シュレッダーは5年リースとします。

- ・月間のリース料 約5000円
- ・人件費 シュレッダーの処理能力は1時間15kg程度ですから、処理時間は20時間。その間、ホチキスやクリップを取ったり、紙を送ったりする人手が必要です。社員の時給が2000円とすると、月間約40,000円
- ・ごみ処理費 70Lのごみ袋85枚必要ですので、その費用約1300円
- ・メンテナンス費 シュレッダーの刃は、消耗品です。5年に1回交換が必要です。1交換費用は約12万程度かかります。月にすれば2000円

ざっとみても、毎月5万円程度の経費がかかっています。

さらに、シュレッダー屑は、そのほとんどが焼却されています。ダイオキシンを発生させる焼却は、環境保護からみれば非常にマイナスです。

シュレッダーは、実は意外とコスト高で環境保護には適さない処分方法です。

また、シュレッダーした紙は、その後溶解などしても、高品質の紙繊維としては使えないことも、意外に知られていない事実です。シュレッダーは紙を切る作業です。つまり、紙の繊維も切ってしまうため、再生パルプとして使える率が、かなり下がってしまうのです。(破碎は、引きちぎるという作業のため、繊維はちゃんとキープ出来ます。)これでは、リサイクル活動からは逆に離れてしまうということになります。

大型シュレッダーなどによる処理というのも、考えものなのです。

3 「なぜ、私達がこのレポートを書いたか？」 お話します。

私達は、文具やオフィス家具を作っているPLUSの関連会社です。PLUSはご存じなくても、**オフィス用品通販のアスクル**をご存知の方は、大勢いらっしゃるかもしれません。そう、アスクルも同じグループなのです。

私達PLUSグループは、環境と経済が両立する社会最適な環境経営を目指しています。グループあげてリサイクルに取り組んでいます。

オフィス用品を扱う私達が、不要になった重要書類を安全確実にリサイクルできる「**地球環境にやさしいシステム**」を作り、お客様にご提供しよう。100%リサイクル機密文書処理システムは、そんな理念に燃えて生まれた事業です。

そんな思いでのスタートでしたが・・・・・・・・

始めた当時は、いかに重要書類とはいえ、捨てる書類にお金をかける会社はありませんでした。まだまだ、セキュリティにお金をかけるという意識がない時代でした。

「環境保護」・・・そんなことは、お金がある一部の大企業に任せておけば良い、そんなお客様がほとんどでした。

「どのくらいのトイレットペーパーと、交換してくれるのですか？」と、まじめな顔で質問されたことがあります。チリ紙交換と勘違いされています。

「いいかげんな業者に頼んで、大変な目にあった！ おたくの会社も似たり寄ったりじゃないの？」信用のない業者が多い信用のない業界、お客様はきっとそう感じておられたに違いありません。

「私達の思い」は、なかなか受け入れてもらえません。

どうやったら思いが届くのか？理想と現実のギャップ 赤字の連続。・・・・・・・・

「環境保護に対する思い」と「機密処理業界の信用力向上」だけが推進エネルギーでした。

そのような、落胆の日々が続いたある日、

「私達の思い」に共感してくれる会社が、現れました。

外資系の会社です。日本進出後の時間も浅い、多店舗展開をされている会社でした。

さすがに、環境に対する意識はその当時でもかなり高く、会社の環境方針を明文化していました。

【明文化された、お客様の環境方針のひとつ】

「環境活動と企業経営のバランスを保ちながら、持続可能な社会の実現に貢献し、企業としての責任を果たします。」

さらに、

「対処」より「予防」に重点を置いたセキュリティ対策の重要性を、事件事例をあげてご説明をいたしました。処理工程の見学も含め、各工程を検証していただきました。

取引開始です！！ 待ちに待った、ビックユーザー獲得です。

「私達の思い」に共感してくださるお客様は絶対いる！！ 私達の大きな自信になりました。

それを期に、セキュリティや環境保護の意識も世の中で高まりも後押しし、「**私達の思い**」に共感して頂ける企業は増え続けています。

奈良平安時代には、もうリサイクルした再生紙があります。江戸時代には各地で再生紙が作られるようになりました。そんな歴史のある紙のリサイクルですが、「機密書類の抹消処理業」を見れば、いまだ業界団体もありません。社会的必要性がようやく認知し始めた、これからの業界です。優良不良業者が玉石混交、これが実態です。

ですから、機密処理業界のことを正確に知らず、不良業者につかまり、取り返しのつかない損害を被る、お客様が増えていけば、**業界自体が信用力を失いダメになってしまう**と、不安に思い、このレポートを書きました。

このレポートを参考に、信頼できる優良業者を見つけてください！！

4 トラブルに巻き込まれて泣かないための、自己防衛策。

この、レポートを書き始めようと思立ち、多くのお取引先様にお話をお伺いいたしました。過去に痛い思いをなされた会社もあれば、漏洩リスクを上手に回避されている会社も多くあります。それらの多くの事例を整理し、わたくし達プロの目からみて、ぜひ、知っておいて頂きたいことを下記にまとめました。意外にも簡単な方法です。その割に多くの効果があります。

- ・お金をかけずにできます
- ・良い業者と悪い業者が自然と区別できるようになります。
- ・業者の営業担当に、言いくるめられることがなくなり、真剣に対応してもらえるようになります。

防衛策その1 まず、「足元を、見直しましょう」

ほとんどの社員は、こう思っています

「今まで何も無かったから、これからも大丈夫だろう。」

「今まで事故が無かったから、その業者に任せておけば安心だ」

さらに、残念なことですが、「会社の機密はこんなに、漏洩している！！」で書きましたように、漏洩事故に「社員の不正」が起因することが多いのは、紛れもない事実です。

まず、足元を見直して下さい。次の4つの事を徹底して下さい。

1. 機密漏洩事故は「会社の存続に関わる重要問題」であることを、社員全員に十分に説明し認識させてください（「会社の機密はこんなに漏洩している！」で書きました事例を参考にしてください）

2. どの書類までを「機密文書」とするのか、会社としてのルールを決めてください。同じ書類でも機密文書と考え、不要になれば抹消処理をする人がいれば、かたや、紙ゴミとしてゴミ箱に捨てる人、裏をメモ用紙と利用する人もいます。

「機密度」の感じ方は、人さまざまなのです。

「お客様の名前が入っている書類は、すべて機密文書とする。」「FAX した見積書は金額に関わらず、機密文書とする。」など、社内で発生する書類一覧を作り、処理方法を決めてください。

社員全員で、**機密度と処理方法を共有化**することが、防衛策の第一歩です。

3. 「社名入りの印刷物」は要注意です。

自社やお客様企業の社名が入った印刷物は、機密抹消処理をしている企業が増えています。掲載されている内容はさほど機密性は高くありませんが、社名入りの印刷物が路上に散乱していたり、山の中に大量に廃棄されている事故が増えています。もし、お客様の名前が入ったものが、そのようなことになってしまったら、一度で信用を無くし仕事は失ってし

まいます。ここはコストをかけても、リスクを回避してください。

4. 社内の「機密書類の保管場所」をきちんと隔離・確保してください。

廃棄する機密文書は、業者に委託するにせよ社員がまとめて後でシュレッダーするにせよ社内に一時的に保管されます。**保管期間はリスク期間**と考えてください。必ず、取り出すことが出来ないように隔離をして保管下さい。脇の甘い会社が大変多いのが現状です。

防衛策その2 「業者を見極める」

機密抹消処理料は、「委託業者の信用力」への対価です。

「あなたは、大きな勘違いをしている！！」のところで書きましたように、機密文書の処理事業は行政の許可が要らないためどの会社でも始められます。残念ですが、いいかげんな業者がいるのは事実です。

では、「業者の信用度」を計るにはどうしたら良いでしょうか？

会社の事業規模や社歴、株式公開の有無は、当然有力な判断基準です。事業規模が大きければ、業者自身やその企業グループで大量な機密文書があります。その処理には、当然神経を使い、処理ノウハウをもっています。それを活用しない手はありません。

業者のセキュリティレベルや企業の質を見極める「2つの魔法の質問」があります。

「どういう会社の機密処理をしているの？」と、あなたが尋ね、

「はい、会社や会社様の処理を、長年させていただいております。当社に安心してお任せ下さい。」と答えたら、要注意です。

セキュリティレベルの高い業者は、どんな場合も顧客企業の名前を出すことはしません。もうひとつ、

「お客様アンケートを見せてくれませんか？」と、聞いてください。

お客様のことをしっかりと考えて会社は、お客さまの声に敏感です。

お客様からの苦情や苦言、お褒めの言葉を会社として収集しています。お客様アンケートを集めている会社は、どうすればお客様に満足していただけるか常に考えています。

お客さまアンケートは、商売の基本です。

お客さまアンケートを大切にしている会社ほど、良心的な仕事をしている可能性が非常に高いのです。機密文書の処理業者だけでなく、どの業界のどの業者にも当てはまります。

防衛策その3 「処理工程を見極める」

機密抹消処理を外部業者へ委託した時、漏洩事故が起こるのは「回収時から機密が抹消されるまで」の期間ですから、工程別に分解して順にチェックをします。

回収時

- ・回収車輛は箱型で、施錠が完全に出来ることが必須です。
箱型でない平車は、たとえシートで荷台を覆っていても危険です。
路上に機密文書が散乱する事故は、箱車で輸送しないことが原因です。作業員は業者の社員であることが条件で、必ず、顔写真付きの身分証明書を携帯しているか確認してください。

機密抹消処理施設

- ・回収場所から機密抹消処理をする施設までの、**輸送時間と輸送ルート**を確認して下さい。この時間が長いほど、当然リスクが高まります。
- ・環境保護の観点から、**焼却処理は認めず、リサイクル率の高い処理**をしてください。
- ・抹消処理方法は、「箱のまま溶解」するのか「箱のまま破砕」するのか調べてください。溶解する場合は、バインダーやファイルが入っていても開封していないのか、確認が必要です。
- ・機密抹消処理を行なう施設は、他の作業を行う場所と**完全に隔離されているか**を確認してください。同時に、作業に関わる人数は少なければ少ないほど安全です。作業人員数と選任者であることを確認してください。
処理施設内での「一時保管」の時間がどのくらいあるか確認してください。短ければ短いほど安全です。
- ・**処理作業の立会いはどの業者でも可能ですが、あまり当てにできません。**立会い時だけ体裁を整えている場合があるからです。予告無しに見学に行く手もありますが、まともな業者であれば、他社の処理作業は見せてはくれません。
一度は、処理施設を見学する必要はありますが、参考程度に考えていた方が良いでしょう。ただし、委託会社や社員の雰囲気や肌で感じて、「会社の質」を評価するには有効です。

リサイクルのレベル

- ・紙繊維意外の不純物は、どのようにリサイクルしているかを確認してください。
リサイクルレベルの差は、実はこの「不純物のリサイクルレベルの差」です。
業者の営業担当に、こう質問して下さい、
「回収した機密文書の中には、紙意外に、ホチキス、クリップ、バインダーなどの不純物が必ず含まれると思いますが、それはどう処理するの？」
「リサイクルする」という答えなら、
どのような工程で、どのレベルまでリサイクルするのかを確認してください。
産業廃棄物として「埋め立てる」なら、
最終処分場まで確認するのが安全です。もしどこかに不法投棄され、あなたの会社名がわかるようなものが出てきたら、それこそ大変なことになります。

防衛策その4 「処理料金を見極める」

処理費用に関して知っておいて頂きたいことを書きます。

「環境保護は関係無い、何しろ処理費用が安ければよい」とお考えなら、ご自分達で東京都の清掃工場へ持ち込み、「焼却」をしてください。1kg当たり12円50銭で処理をしてくれます。ただし業者に持ち込みを頼むことはできず、自分達で持ちこむことが原則です。

業者の処理料金は、現在kg当たり30円から180円と業者によって大きな開きがあります。

その価格の違いは「セキュリティレベルの差」と「リサイクルレベルの差」です。

セキュリティやリサイクル率を高めるには、当然施設や作業人員のコストがかかります。

処理費用に反映されるのは当然なことです。

ひとつだけ、アドバイスをいたします。

処理価格を、業者選択の第1条件にしないで下さい。価格だけで選ぶのは大変危険です。

安心のためのコストは、惜しむべきではありません。

業者を比較する時は、業者の社会的信用性、セキュリティレベル、リサイクルレベル、処理価格を必ずセットにして下さい。

以上のことを、「業者選びの判断基準」に持っていれば、まず問題業者につかまることはありません。

おわりに

このレポートは、あなたが良心的な業者と、信頼関係を前提とした末永いお付き合いのできることを祈って書きました。同業者からは、「業界の裏事情を書きすぎだ」と、叱られるかもしれませんがお客様から厳しいチェックを受け、不良業者が淘汰され、高品質なサービスをリーズナブルな価格で提供できる業者だけが選別されていく。

これが私達の業界の発展につながると信じています。

良い業者は、

「社内で、機密文書を処理をするより、コストや手間を省き、しかも環境に配慮したリサイクル」をしてくれます。「漏洩リスク」が軽減されます。

あなたが、このレポートをお読みになって、良い業者を見つけられたならば、これにまさる喜びはありません。

プラスロジスティクス株式会社
株式会社つばめや

付録 機密文書処理業者選定に際しての確認事項チェックシート(まとめ)

あなたが依頼しようとしている業者が、「プロ」であるかどうか、以下の項目を質問して、確認してみましょう。すべて「本当にイエス」ならば、問題ないかと思います。

(ただし、業者への依頼に関しては、あなたの自己責任で行うものとします。このチェックシートの結果、依頼した業者とのトラブルに関して、弊社は責任を負うものではありません。)

・機密文書の運搬について

処理を受託するにあたり、機密保持および機密処理の契約書を交わす用意があるか。

機密文書の搬出および運搬作業は、貨物自動車運送事業法第 3 条に定める一般貨物運送事業の許可を受けた事業者が行っているか。

依頼先から処理施設への運搬には、施錠装置付きのコンテナ車を使用しているか。

回収した車が、貨物の中継をせずに、処理施設まで行っているか。

身分証明証を携帯した専門の作業員が機密文書の搬出・運搬を行っているか。

搬出時には、依頼先の立会いを受け、互いに確認、サインをしているか。

・処理施設の管理について

処理施設の敷地の周囲が、門および防護柵で囲われており、文書の飛散や不審者の侵入を防いでいるか。

処理施設の出入り口に、受付等の入出管理設備があり、入出のチェック体制が確立できているか。

破砕処理施設への出入り口が限定されており、厳格な入退室の管理のもと、機密保持の体制を維持できているか。

・処理方法について

破砕処理した文書片を別の施設(他社を含む)で溶解処理する場合には、破砕した文書片の大きさが5センチ以下(判読不能の状態)になっているか。

破砕・溶解処理したものについて、適正なりサイクルをしているか。(紙=再生パルプはもとより、金具類・プラスチック類等の最終処分方法は?)

処理作業は、回収したその日に完了できるか。完了しない場合、保管施設は機密保持の体制を維持できているか。

処理年月日、処理施設名、担当者名等を明記した処理証明書(溶解証明、リサイクル証明など)を速やかに発行しているか。

処理施設への視察、処理業務への立会い等を受け入れているか。対応の雰囲気はどうか。

以上、重要なポイントを挙げてみました。あなたの選んだ業者は、大丈夫でしたか？