D6-6

退職者の継続利用を考慮したメールサービス

葭葉 純子, 中村 直毅, 竹村 克奈, 土手谷 友悦, 高畑 知香, 塩飽 仁, 辻 一郎

東北大学大学院医学系研究科　情報基盤室

{yoshiba,nakamura,takemura,doteya-y,takahata,hsiwaku,tsuji1}@med.tohoku.ac.jp

概要：メールサービスを提供する場合、利用者教育を十分に行うとともに、メールの不正利用を防ぐため、退職・卒業後のアカウントを削除・無効にすることが一般的である。一方、東北大学大学院医学系研究科・医学部では、退職・卒業後もメールアドレスを継続して利用したいという要望から、希望者に対してメールサービスを継続して提供することとした。本稿では、メールの継続利用希望の確認と運用規則の遵守の同意を得るために開発したシステムの概要と、その運用について報告する。

1 はじめに

東北大学医学系研究科では、グループウェアのアカウント情報の認証基盤と連携したメール、ウェブ、ネットワークストレージ等のネットワークサービスを提供している[1]。教職員および学生は、退職・卒業すると、グループウェアを含むネットワークサービス全ての利用ができなくなる。しかしながら、留学や後期研修で大学を離れても数年後には大学に戻ってくる人が多く、メールサービスだけは継続して利用したいという要望が多く寄せられていた。そこで、退職後もメールサービスを継続して利用するための運用を検討し、同サービスを提供することにした。

2 退職者が継続利用する際の課題

メールサービスを退職者へ提供する際に生じうる課題について述べる。

・継続利用の確認作業

メールが利用されていないにも関わらずアカウントが廃止されていない場合、メールアカウントが乗っ取られたり、悪用されたりすることが懸念される。従って、退職者へメールサービスを提供する際は、利用されていないアカウントを廃止する仕組みが必要である。しかしながら、継続利用者は、年々増加するため、メールの利用継続を確認する作業量が膨大になることが予想される。

・メール利用の不正行為

在籍者には服務規則が定められており、職場の信用を失墜しないよう、メールサービスを適切に利用することを求めることができる。一方、退職者は、服務規則の適用が難しく、故意の有無に関わらず、迷惑メールの送信、ウィルスや悪意のあるプログラムの送信、法令や公序良俗に反する行為などを行うなど、メールサービスの円滑な運用を妨げてしまう懸念がある。

・パスワードを初期化する際の本人確認

現在、在籍者がパスワードを忘れた際には、グループウェアの ID とパスワードを用いて、メールのパスワードを初期化する機能を提供している。グループウェアの ID とパスワードを忘れた場合には、写真付の職員証を持参してもらい、写真で本人確認が取れた場合に限り、パスワードを初期化する運用を取っている。しかしながら、退職者は、グループウェアのアカウントを利用できない上、身分証を持参して訪問できるとは限らない。従って、退職者がパスワードを忘れた際の対応は、在職者とは別の方法で本人確認を行い、パスワードを初期化する必要がある。

3 課題への対応の検討

2 節で挙げたそれぞれ課題に対して、以下のように対応を取ることにした。

3.1 継続利用確認作業量への対応

メールの継続利用の希望の確認作業を軽減するため、在職者と退職者を選別して対応することなく、全ての利用者に対して確認作業を行う。また、確認作業は、メール利用者および運用者の作業負担を考慮し、1 年に 1 回 Web フォームを用い

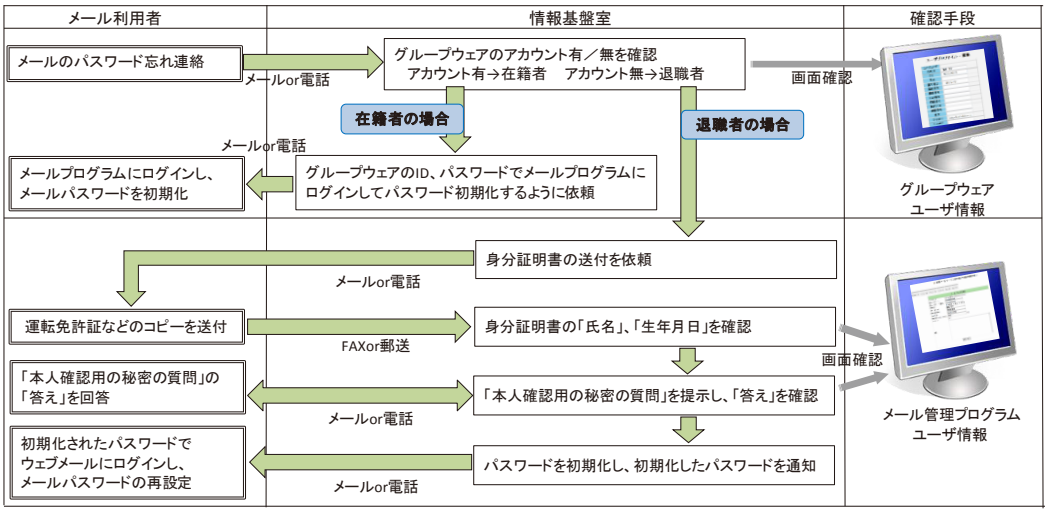

図 1 パスワードを忘れた際の対応フロー

た電子申請で実施する。本電子申請では、メールを送付する以外は自動で行うものとする。

3.2 メール利用の不正行為への対応

メールの継続利用の希望を確認する際に、メールサービス利用上の遵守事項も提示して「同意する」と回答した場合のみメールの継続利用を許可する。特に、退職者は、本学の服務規則を適用することができないため、必要に応じて損害賠償も含めた文言を遵守事項に含めている。ただし、遵守事項は在職者であっても遵守すべき内容であるため、在職や退職に関係なく同意を取る。

3.3 退職者がパスワードを忘れた際の対応

退職者の本人確認を容易に行うため、以下のような本人確認用の追加情報をメールシステム上に保持する。

- 生年月日
- 本人確認用の秘密の質問
- 本人確認用の秘密の質問への答え

追加情報を用いたパスワードを忘れた際の対応フローを図 1 に示す。メールのパスワードを忘れた利用者が電話もしくはメールで連絡してくると、生年月日、住所が入っている運転免許証、パスポート等の情報を FAX してもらい本人確認する。その後、本人確認用の秘密の質問を提示して、その質問に回答してもらう。本人確認が取れ、質問の回答が正しい場合には、パスワードを初期化する。なお、秘密の質問と回答を用いたパスワードの初期化は、脆弱性の研究報告がされていることから、今回はシステム化を行わず、人手で対応することとした。

4 メール継続利用確認の概要

検討した課題への対応に基づき、退職者のメールアカウントの運用方針（図 2）を教授会へ提起し、その承認を得た。

> 毎年、退職者に限らず全利用者へメールの遵守事項などを提示して、利用の継続の有無を確認し、遵守事項に同意するもののみ継続利用を許可する。メールアドレスが不正利用されるリスク軽減のため、セキュリティ対策として全利用者に対し行う。なお、学部生については卒業後削除する。

図 2 退職者メールアカウント運用方針

この承認に基づいて、実施する処理内容を以下に述べる。

4.1 継続利用確認の処理フロー

メール継続利用確認の処理フローを図 3 に示す。毎年 1 回、継続利用の確認を実施し、その都度利用者情報を更新してもらう。これは、本人確認用データ、連絡先データをできるだけ最新データにするためである。具体的には、年 1 回、全利用者のメールアドレス宛に「メール継続利用確認の依頼」を送付し、そのメールに「継続利用確認プログラム」の URL を添付する。利用者は「継続利用確認プログラム」へ自分のメールアドレス、パスワードでログインし、メールの継続利用の意志と、変更があれば本人確認用の秘密の質問等の個人データの再設定を行う。

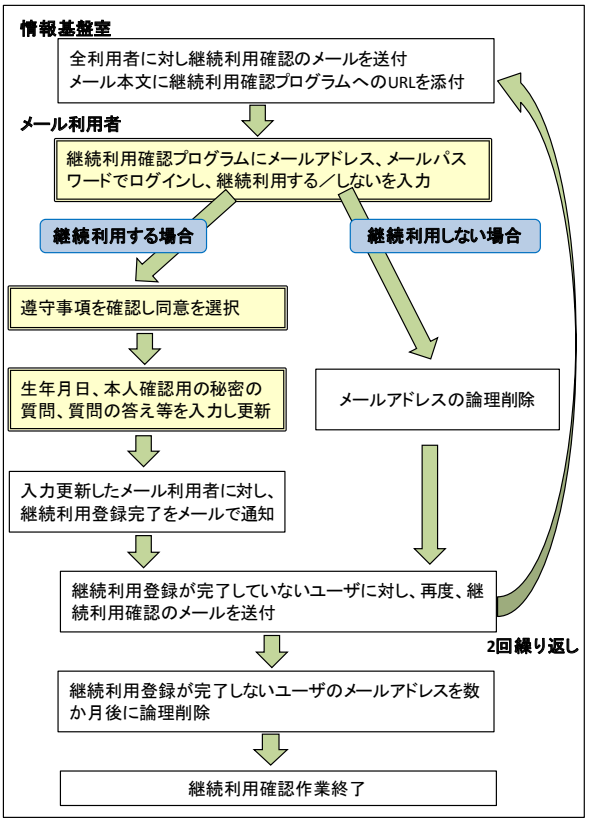

図 3 メール継続利用確認処理フロー

4.2 メール継続利用確認プログラムの概要

メール継続利用確認プログラムは、メールの管理プログラム（postfixadmin[2]を独自にカスタマイズしたもの）に、継続利用確認プログラムの機能を追加開発した。具体的には、メールアドレス、メールパスワードによる認証機能をそのまま利用し、ユーザ情報確認・修正画面を改良した。ユーザは、ログイン画面（図 4）にログインすると、利用継続の希望の有無を入力する（図 5）。その後、遵守事項に同意する場合には（図 6）、利用者データを更新（図 7）し、継続利用登録が完了する。

図 4 ログイン画面

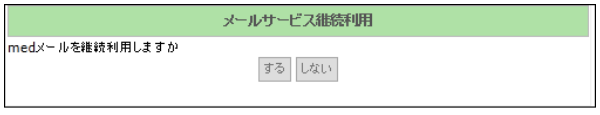

図 5 メール利用継続確認画面

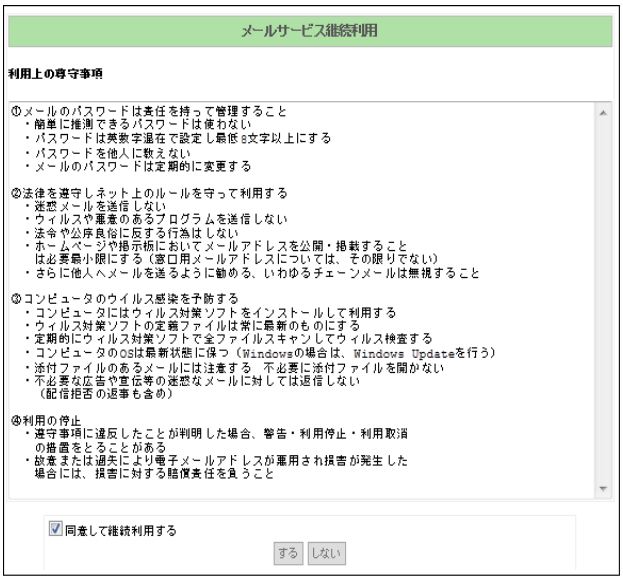

図 6　遵守事項確認画面

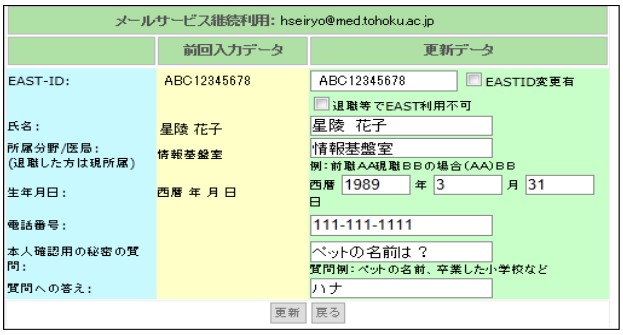

図 7　利用者データ更新画面

5 まとめと今後の課題

在職者に加え退職者もメールの継続利用を行うため、メールサービスの運用を見直し、本仕組みをメール管理プログラム上に開発した。平成 23 年 12 月から本運用を開始する予定である。

今後は、メール以外のサービスについても遵守事項を周知徹底する仕組みや、現在新任者にのみ行っている情報セキュリティガイダンスを在職者全員に行う仕組みなどを検討する予定である。また、現在医学系研究科で利用しているグループウェアを東北大学全学のグループウェアへ移行する予定である。全学グループウェアでは、東北大学の統合認証基盤を利用しているため、その認証基盤へ移行するための検討を進める。

参考文献

[1] 葭葉純子ほか、グループウェアを中心としたネットワークサービスの構築と導入、平成 22 年度 情報教育研究集会 講演論文集、2010 年

[2] postfixadmin、http://postfixadmin.sf.net