

相談事例(54)

個人情報漏えい

なぜ自分の住所、氏名、電話番号がわかったのか、といった個人情報やプライバシーに関する相談が増えています。相談事例から考えてみました。

相談事例

建築関連の講座を受講していた。その事業者の職員が私の個人情報を断りなく私の友人に漏らし、同じ講座の受講を勧誘していた。他の人には知られたくなかったのに、許せない。解約したい。(20歳代 男性)

相談概要

相談者は学生アルバイト募集の広告を見て、応募した。アルバイトを続けるうちにこの事業者から、就職に役立つと受講を勧められ、大学でも同じような科目はあったが、就職に役立つならと思い受講することにした。

受講料は総額100万円を超えるものだったので、親の承諾を得てクレジット36回払いの契約をした。

講座はパソコン上で講師が説明するもので、実際に講師が授業をするというものではない。自分のパソコンで受講しても、学院に通って受講することもできる仕組みである。お試しの受講はしたが、その後積極的に受講する気にはならなかった。

ある日、同じ大学の友人から「君が学院の受講しているからと勧められて、私もやっている」と言われてびっくりした。この学院を受講していることを知っているのは、両親と受講手続きをした学院の職員だけだし、受講していることは他の人に知られたくなかったのに、簡単に個人情報を漏えいして勧誘をすることが許せない。

処理概要

事業者個人情報漏えいについて問い合わせを行いました。当該事業者は、主に建築関係の資格講座を行う事業所(学院)を全国展開しており、相談者が契約したのはそのうちのひとつです。しかし窓口は、コンプライアンス室一本しかなく、常に一人の担当者としか話ができません。上司と代わってほしいと伝えても、私が責任者だと言うだけで、消費者対応窓口としての誠意が見られませんでした。個人情報漏洩の問い合わせに対して、担当者は「そんなことは言っていない、と言っている」の一点張りです。

相談者の話を聞きたいと事業者の提案がありましたが、相談者は「第三者が入っていないのでは不安がある」と応じませんでした。一方事業者は、漏えいによってどんな損害が発生しているのか明らかでない、とも言いました。そこで相談室から質問形式の書面によるやり取りを提案し、双方が応じました。結果としてはお互いの主張は平行線のままでした。相談

者は「事業者のみの調査では透明性に欠ける。信頼できない」と言うのですが、事業者は、第三者を交えての確認には、まったく聞き入れてくれませんでした。

《契約解除》

クレジットの支払い開始は、就職した翌月5月からとなっています。相談者はこのままの状態では仕事にも差し支えるので中途解約に応じることにしました。違約金総額は16万円ほどになりました。

内訳は、中途解約損料、役務未提供分の20%計8万円、受講済み受講料86,400円の合計166,400円です。相談者は一括返済は困難ということで、相談室から分割返済を求め全6回払い、金利なし、期限の利益喪失については、期限の利益喪失時の残債務とその額に対する14.6%の遅延損害金を支払う合意解約書を取り交わしました。

ちなみに、遅延損害金の金利14.6%について民法の5%ではないのか、と聞いたところ、消費者契約法による、と一蹴されました。この相談の論点ではありませんが、消費者契約法においても民法改正により、今後は市場金利に連動した金利設定を検討課題としてほしいものです。相談者は納得したわけではありませんが、仕事に集中したいと合意したものです。

◎問題点1

事業者の対応

この事例では業者は個人情報漏えいの責任は取らず、「消費者の自己都合による解約」としての扱いです。一方、当該会社は「個人情報保護の方針」を公表しており、その中で、「個人情報について管理責任者を設置して厳重かつ大切に保管すること、個人情報の第三者への提供禁止」をうたっています。それなのに、当相談室からの問い合わせに対しては、上記の方針とは言えないものでした。

改正個人情報保護法では、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人情報を取り扱ってはならない、としています(第16条1項)。また、従業員に対しては、人的安全管理措置を規定しています(第20条)。事業者が第三者に提供するには、あらかじめ本人から同意を得なくてはならない(第23条)とあります。さらに苦情処理については、第35条で、適切かつ迅速な対応を求めています。消費者は納得できていませんが事業者は「争うなら裁判でも起こして」と強気でした。個人情報漏えいでは、大手学習塾や大手通信会社が加入者一人当たり500円を損害金として支払った例があります。また、クレジットカード番号が流出し実際にそのカードで決済されたという被害も起きています。

◎問題点2

漏えいの調査に対する調査方法

相談者が問題にした、個人情報の漏えいについて事業者は明確に否定していますが、第三者が入った当事者への聞き取りは行っておらず、透明性に欠けると思われます。消費者が納得できる調査態勢を望みます。個人情報についての認識も不十分との感否めません。個人情報の漏えいは本人に苦痛であることは論をまたないところです。事業者には一層の徹底した被害の未然防止策を望みます。「知られたくない権利」が一定程度認識されている現状から、

事業者には真摯な態度での対応を求めます

個人情報漏洩に関する最近の判決

プライバシー侵害に基づく慰謝料請求に関するベネッセ個人情報流出事件最高裁判決について2017年（平成29年）10月23日、最高裁判所第二小法廷は、2014年の個人情報流出事件によるベネッセの顧客に対する損害賠償責任を否定した大阪高裁判決を覆し、精神的損害の有無等について審理を尽くさせるべく、事件を差し戻しました。

ある者について、その被保護者たる未成年の「氏名、性別、生年月日、郵便番号、住所及び電話番号」並びに保護者としての当該者の氏名といった当該者にかかる個人情報の漏洩はプライバシー侵害に該当し、その漏洩者は精神的損害の賠償義務を負う可能性がある。

最高裁は、以上のとおり述べて、早稲田大学名簿提出事件最高裁判決を引用した上で、ベネッセが管理していた上告人の被保護者たる未成年の「氏名、性別、生年月日、郵便番号、住所及び電話番号並びに（その）保護者としての上告人の氏名といった上告人に係る個人情報」の漏洩に関して、プライバシー侵害を認めました。

本件個人情報は、上告人のプライバシーに係る情報として法的保護の対象となるというべきであるところ（最高裁平成14年（受）第1656号同15年9月12日第二小法廷判決・民集57巻8号973頁参照）、上記事実関係によれば、本件漏えいによって、上告人は、そのプライバシーを侵害されたといえる。

その上で、最高裁は、プライバシー侵害による精神的損害の有無及び程度について、審理を尽くさせるべく、事件を東京高裁に差し戻しました。

弁護士のコメント

本判決は、①早稲田大学名簿提出事件最高裁判決に依拠した上で、氏名、性別、生年月日、郵便番号、住所及び電話番号等の個人情報が、プライバシー情報にあたることを認め、②本件の事実関係の下、ベネッセによる個人情報の漏洩がプライバシーの侵害に該当することを認め、③精神的損害の有無及び程度について審理を尽くさせるべく事件を大阪高裁に差し戻したものです。

個人情報の取扱いに関して苦情の連絡先

苦情がある場合は、まずその事業者の苦情受付窓口にお問い合わせることが考えられます。また、当該事業者が認定個人情報保護団体の対象事業者である場合は、その認定個人情報保護団体の苦情受付窓口にお問い合わせすることができます。加えて、個人情報保護委員会では、平成29年5月30日より個人情報保護法に関する苦情のあっせんの窓口を設けており、必要に応じて、苦情のあっせんを行います。なお、消費生活センターなど地方公共団体の窓口等においても、個人情報の取扱いを含む苦情あっせんを行っています。