

個人情報保護することが 企業価値を向上させる

- ・個人情報保護法の改正点とは
- ・小規模事業者にも個人情報保護法が適用される
- ・従業員の健康情報には細心の注意を
- ・漏洩時の初動対応と証拠収集は早めに



つまこい法律事務所
弁護士 佐久間大輔

【目次】

- Q 1：個人情報保護法における個人情報とは
- Q 2：従業員の健康情報(要配慮個人情報)の取得・管理
- Q 3：個人情報の取得方法と利用目的の特定
- Q 4：個人情報の取扱いに関する業務委託と監督
- Q 5：保有個人データの利用目的通知、開示の請求
- Q 6：保有個人データの訂正、利用停止の請求
- Q 7：安全管理措置－情報漏洩防止体制整備義務
- Q 8：安全管理措置－情報管理規程
- Q 9：安全管理措置－情報漏洩防止義務、情報漏洩再発防止義務
- Q10：個人情報漏洩におけるクレーム対応－初期対応
- Q11：個人情報漏洩におけるクレーム対応－通知・相談
- Q12：個人情報漏洩におけるクレーム対応－被害回復・再発防止

個人情報を保護するためには、企業の方針を明確にし、体制を整備して、担当者の教育訓練をすることが重要です。

本パンフレットでは、2017年5月30日に施行される改正個人情報保護法を踏まえ、企業がとるべき対策、個人情報漏洩における解決方針などを解説します。

個人情報保護の体制づくりや漏洩時の対応については、企業自身の判断だけでなく、弁護士の助言を聞く、あるいは弁護士を代理人に立てた方が、企業のリスクを除去または低減することができますので、お気軽にご相談ください。

個人情報保護に関する文書や規程等のチェックも承ります。

つまこい法律事務所
弁護士 佐久間大輔
TEL: 03-6806-0265 FAX: 03-6806-0266
電話受付 月曜日～金曜日 9:00～18:30
URL: <http://mentalhealth-tsumakoilaw.com/>



・ Q1: 個人情報保護法における個人情報とは

個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)が改正され、事業の用に供している個人情報によって識別される特定の個人の数の合計が過去6か月以内に5000人以下の事業者でも個人情報保護法が適用され、個人情報取扱事業者となることになりました。

今後は、個人情報の保有数が少ない中小企業であっても、個人情報取扱事業者となり、法律上の義務が課されることとなり、個人情報取扱事業者、その役員、従業員・元従業員が、その業務に関して取り扱った個人情報(全部または一部を複製し、加工したものを含む)を自己や第三者の不正な利益を図る目的で提供し、または盗用したときは1年以下の懲役または50万円以下の罰金に処せられ、法人も罰金に処せられます。

また、個人情報を漏洩すると、この対応や補償による経済的損失を受けるだけでなく、情報漏洩がコンプライアンス違反であるとして、遵法精神や情報管理への疑念が広がって企業のイメージダウンにつながり、顧客、取引先、金融機関等ステークホルダーの信用低下を引き起こし、営業収益が減少する事態となるおそれが生じます。

このように企業規模のいかんに関

わらず、個人情報の保護を十全なものとし、漏洩防止の対策を講じなければなりません。しかし、個人情報が何であるのかが分からなければ対策を立てることはできませんので、まず個人情報の定義を紹介します。

個人情報保護法における「個人情報」は、生存する個人に関する情報であることが前提となります。死亡した個人の情報は保護の対象となりませんが、それが生存する個人に関する情報となれば個人情報保護法が適用されます。

「個人情報」とは、第1に、氏名、生年月日、住所、職業、続柄だけでなく、個人の身体、財産、職種、肩書等により特定の個人を識別することができる情報をいいます。氏名や生年月日でなくても、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができる情報を含みます。例えば、メールアドレス自体が特定の個人を識別するものであれば個人情報となりますし、そうでなくても、電子メールソフトにおいて氏名とメールアドレスを一緒に記録する場合は個人情報となります。既に公開されている氏名・生年月日であっても、氏名・生年月日が他人に知られてもよいものであっても、いずれも個人情報保護法上の個人情報となります。映像や音声も特



定の個人を識別することができるのであれば、個人情報に含まれます。電話中に音声により個人情報を取得することも個人情報保護法の適用対象となりますので、留意してください。

第2に、個人識別符号が含まれる情報も、個人情報保護法における「個人情報」です。個人識別符号は、例えば、指紋や顔面など特定の個人の身体の一部の特徴から当該特定の個人を識別する情報、または運転免許証やパスポートの番号など個人に割り当てられた文字、番号や記号により特定の個人を識別する情報をいいます。

ところで、顧客や取引先等の個人情報を検索することを容易にするためパソコンで体系的に構成するだけでなく、例えば年賀状作成ソフトや電子メールソフトにおいてアドレス帳を作成する場合も、個人情報をデータベース化したこととなります。名刺に記載されている内容を表計算ソフトで入力しただけでも同様です。紙に書かれた個人情報であっても、例えば顧客や取引先等の名刺を名刺ホルダーで整理したときは、個人情報をデータベース化したこととなりますので、従業員の持っている個人情報や記録された媒体を検証した方がよいでしょう。

企業としては、たとえ数人の個人情報でも事業の用に供するのであれば個人情報取扱事業者になることを認識し、自ら事業の用に供している

個人情報の有無、内容や範囲を把握するだけでなく、従業員や職場において顧客や取引先等の個人情報を取得しているかどうかを把握することが必要です。



Q2: 従業員の健康情報(要配慮個人情報)の取得・管理

労働安全衛生法は、健康診断やストレスチェック、面接指導の実施の事務に従事した者がその実施に関して知り得た従業員の秘密を漏らすことを禁止しており、これに違反した者は6か月以下の懲役または50万円以下の罰金に処せられます。

また、個人情報保護法は、顧客や取引先など外部に関する情報のみならず、従業員や株主など内部に関する情報も保護の対象としています。ですから、従業員の雇用管理に関する情報にも個人情報保護法が適用されるので、特に健康情報の取扱いには注意が必要です。

個人情報保護法は、本人(個人情報によって識別される特定の個人)の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要する個人情報を「要配慮個人情報」とし、個人情報取扱事業者が、法定の例外を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得したり(委託・共同利用による取得は別)、第三者に提供したりすることを禁止しています。

健康情報には「要配慮個人情報」を含むものがあるので、個人情報保護

法上、個人情報取扱事業者は、従業員の健康情報を、原則として従業員本人から直接取得するか、本人の同意を得た第三者から提供を受けなければなりません。

健康情報の利用目的は、従業員の健康管理や就業上の措置を実施するために取得するのですから、できる限り個別具体的に特定した方がよいですし、本人の同意がない限り、これを超える利用目的の変更をすることはできないと考えられます。

また、個人情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、データベース化された健康情報を正確かつ最新の内容に保つとともに、従業員が退職して一定期間が経過した場合など利用の必要性がなくなったときは、遅滞なく消去するよう努めなければなりません。特に健康情報は「要配慮個人情報」を含むので、情報漏洩が起こると、退職従業員に対する損害賠償責任は免れなくなります。実際の消去には注意が必要であり、紙はシュレッダーに掛ける、記録媒体を破壊するなどをし、消去時に情報漏洩が起こらないようにしなければなりません。



Q3 :個人情報の取得方法と利用目的の特定

個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはなりません。不正な手段とは、窃盗、詐欺、恐喝などをいいます。

取得に際して本人の同意を得る必要はありませんが、要配慮個人情報は別です(Q2)。第三者から提供を受けるに際して、個人情報取扱事業者は、当該第三者による取得の経緯を確認しなければなりません。

個人情報を取得する場合、個人情報取扱事業者は、個人情報保護法上、利用目的を特定した上でその通知・公表・明示をしなければなりません。「事業の用に供する」といった抽象的な利用目的では足りず、商品の発送、アフターサービス、新商品の情報提供など、できる限り具体的に特定しなければなりません。

利用目的の通知方法の例として、▽本人確認をした上で面談や電話で口頭により伝達する、▽遠隔者には文書を郵送する、▽常時使用している電子メールアドレスにメールを送信するなどの方法があります。公表は、▽ウェブサイトでのアクセスが容易な場所へ掲載する、▽パンフレットを配布するなどの方法があります。

一方、明示は、契約書やウェブサ

イトの画面に利用目的を明記することをいいます。直接書面に記載された個人情報のみに適用され、事前の明示が必要である点が、通知・公表と異なります。

電話で商品の注文を受け付けたときに顧客の氏名や住所等を取得した際は、商品発送時に利用目的を記載した文書を同封すればよいでしょう。電話を録音する際には、ウェブサイトやパンフレットに利用目的を記載したり、架電時にアナウンスを流したりします。

個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはなりません。同意の例として、同意書に署名押印する、同意する旨のメールを受信する、ウェブサイト上の同意欄ボタンをクリックする、同意する旨の音声を入力するなどがあります。

ただし、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲(一般人が通常予期できる範囲)で利用目的の変更をすることはでき、その場合は本人に通知または公表すれば足りません。



・ Q4 : 個人情報の取扱いに関する業務委託と監督

個人情報取扱事業者は、個人データ（データベースを構成する個人情報）の取扱いの全部または一部を業務委託する場合は、個人データの安全管理が図られるよう、受託者に対する必要かつ適切な監督を行わなければなりません。

個人データの取得、加工、編集等の取扱いの委託は、例えば、外部の情報処理業者に対して、▽顧客や取引先、従業員の個人データの入力、計算や管理（従業員であれば給与計算）を業務委託する、▽宅配業者に住所や氏名等の個人データを交付して商品発送を業務委託することをいいます。原則として本人の事前同意が必要となる第三者提供（例：親会社から子会社へ、出向元から出向先へ）とは異なり、利用目的の達成に必要な範囲内であれば本人の同意は不要となるのですが、その代わりに監督義務が課されます。また、委託は、特定のグループ間（例：グループ企業間での出向）で個人データを共同利用する場合とも異なり、共同利用される個人データの項目・利用目的や共同利用者の範囲等を事前に本人に対して通知し、または本人が容易に知り得る状態に置く必要はありません。

個人情報取扱事業者は、社内の情報管理だけでなく、個人データの取扱い

を業務委託する場合は社外の情報管理も徹底しなければならず、受託者を監督するため、受託者に個人データを伝達する目的、対象や範囲を限定したり、業務委託契約書において、▽秘密保持、▽目的外利用禁止、▽情報持ち出し禁止、▽再委託の禁止、▽従業者（役員・従業員、派遣労働者）に対する教育・指導、▽契約終了後の情報の返却または廃棄、▽禁止・義務の遵守状況に対する報告などを定めなければなりません。秘密保持は契約終了後も継続する旨の条項を入れることが肝要です。

受託者が個人情報を漏洩した場合、委託者は安全管理に関する監督について相当の注意をしていれば、本人に対する損害賠償責任を負うことはありませんが、裁判例の傾向からは相当の注意を尽くしたと認定されることはほとんどありません。そのため、個人情報取扱事業者は、受託者の個人情報漏洩により損害賠償責任を負うリスクが高いことを肝に銘じ、受託者を監督しなければなりません。

受託者についても、委託者に対する損害賠償責任と本人に対する損害賠償責任を負うことになるので、個人データの安全管理措置を徹底することが必要です。



Q5：保有個人データの利用目的通知、開示の請求

個人情報保護法上、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去および第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データを「保有個人データ」といいます。

個人情報取扱事業者は、保有個人データ(6か月以内に消去するものを除く)に関し、▽個人情報取扱事業者の氏名または名称、▽全ての保有個人データの利用目的、▽利用目的通知、開示、訂正、利用停止等の請求手続と手数料額などの事項について、本人の知り得る措置を講じなければなりません。この措置には、ウェブサイトへの掲載やパンフレットの配布のほか、本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含みますので、個人情報の取得に際して利用目的を公表する場合とは異なります。

個人情報取扱事業者は、本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、利用目的を通知するか、通知しない旨を決定したときはその旨を通知しなければなりません。

また、個人情報取扱事業者は、開示の請求を受けたときは、運転免許証やパスポートなどで本人確認(代理人を含む)をした上で、遅滞なく、当該保有個

人データを開示しなければなりません。

ただし、▽本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合、▽個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合、▽他の法令に違反することとなる場合は、個人情報取扱事業者は、保有個人データの全部または一部を開示しないことができます。一番目の例外の具体例として、医師が患者に病名を開示すると本人の心身の状況を悪化させるおそれがある場合が挙げられます。

一部でも不開示を決定したときは、遅滞なく本人に通知しなければなりません。この場合、本人に対し、その理由を説明する努力義務が課されます。努力義務とはいえ、顧客等に不信感を抱かれないよう、誠意をもって対応し、二次クレームが発生しないよう留意しましょう。



Q6 : 保有個人データの訂正、利用停止の請求

本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないときは、当該保有個人データの内容の訂正、追加または削除を請求することができます。個人情報取扱事業者は、訂正等の請求を受けた場合には、他の法令に手続による場合を除き、請求時に訂正を請求する内容が事実であることを証明する資料を提出してもらい、これを受け、遅滞なく調査を開始します。速やかに調査を完了し、その結果に基づき、本人が訂正を請求した内容が事実であれば、保有個人データの内容の訂正等を行わなければなりません。

ただし、事実に変更がある場合でも、過去の事実自体を保有することが利用目的であることを本人の知り得る状態に置いているのであれば、訂正する必要はないと考えられます。また、本人が訂正を請求しなかった事項については訂正をする必要はありませんが、個人情報取扱事業者には個人データを正確かつ最新の内容に保つ努力義務があるので、事実に沿う訂正をした方がよいでしょう。

また、本人が識別される保有個人データが、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱われている

とき、または偽りその他不正の手段により取得されたものであるときは、本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該保有個人データの利用の停止または消去を請求することができます。個人情報取扱事業者は、利用停止や消去の請求を受けた場合には、請求時に利用停止または消去を請求する根拠となる資料を提出してもらい、これを受け、遅滞なく、その請求に理由があるか否かの調査を開始します。速やかに調査を完了し、その結果、個人情報保護法違反が判明したときは、その違反を是正するために必要な限度で、当該保有個人データの利用停止や消去を行わなければなりません。

ただし、当該保有個人データの消去を請求されたとしても、利用停止によって法律違反を是正できるのであれば必ずしも消去を行う必要はありません。

あらかじめ本人の同意を得ないで、当該本人が識別される保有個人データが第三者に提供された場合も、個人情報取扱事業者に対する第三者への提供の停止の請求権が認められています。



Q7 :安全管理措置—情報漏洩防止体制整備義務

個人情報保護法に基づき、個人情報取扱事業者は、個人データ(データベースを構成する個人情報)の漏洩、滅失または毀損を防止し、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければなりません。

これとは別に、個人番号については、番号法(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律)に基づき、従業員や扶養親族、株主および取引先等の個人番号の適切な管理のために必要な措置を講じなければなりません。

個人情報、個人番号、特定個人情報(個人番号を含む個人識別情報)の安全管理措置を怠り情報漏洩がなされたら、行為者だけでなく、法人も処罰されます。

そこで、個人情報取扱事業者は、安全管理措置に関し、大別して、情報漏洩防止体制整備義務、情報漏洩防止義務および情報漏洩再発防止義務を負うと考えられます。

まず情報漏洩防止体制整備義務について述べます。情報漏洩防止体制としては、例えば、▽会社の基本方針の明確化、▽従業員(役員・従業員、派遣労働者)の職務執行にかかる情報

を管理する体制(個人情報保護管理者の設置など)、▽従業員の職務執行を監査する体制、▽情報漏洩について相談・通報をする体制、▽情報管理規程や情報非開示契約の策定などがあり、これらの制度を整備する義務が事業者にはあります。

このうち、社内の情報管理としては、個人データを共有する従業員を限定することが肝要です。例えば、▽個人情報を暗号化・コードネーム化する、▽執務席周辺での打ち合わせや電話をせず、会議を別室で行う、▽個人情報が記載された書面の配付は手交に限る、▽個人情報が記載された書面や記録媒体の保管場所には鍵を掛ける、▽机の上に個人情報が記載された書面を置かないといった措置のほか、▽個人情報を扱う部署とそうでない部署を分離するなどの措置があります。

社用パソコンについても、情報管理に関する使用ルールを定めておきましょう。



・ Q8 :安全管理措置—情報管理規程

個人情報取扱事業者は、情報漏洩防止体制を整備するため、情報管理規程を策定することが重要です。組織的、人的、物理的、技術的な安全管理措置を定めておきましょう。

情報管理規程の内容として、第1に、組織的安全管理措置につき、個人情報の取得・入力、利用・加工、保管・保存、移送・送信、消去・廃棄の各段階において、▽取扱者の役割・責任、▽取扱者の限定、▽個人情報の照合や確認手続、▽規格外作業に関する申請・承認の手続、▽機器・記録媒体等の管理手続、▽個人情報へのアクセス制御、▽事務遂行状況の記録と分析などがあります。

第2に、技術的安全管理措置につき、▽個人情報の利用者の識別・認証、▽個人情報の管理区分の設定やアクセス制御、▽個人情報のアクセス権限の管理、▽個人情報の漏洩(流出)・毀損等防止策、▽個人情報のアクセス記録・分析、▽個人情報を取り扱う情報システムの稼働状況の記録・分析などがあります。

第3に、障害・情報漏洩(流出)発生時の対応として、▽障害発生時の対応・復旧、▽個人情報漏洩(流出)の影響・原因等に関する調査、▽社内の報告体制、▽個人情報漏洩(流出)によ

り影響を受ける可能性のある本人への連絡、▽主務大臣等への報告、▽再発防止策や事後措置の検討、▽事実関係や再発防止策の公表などを定めておきます。

いったん規程を作れば終わりというわけではなく、いわゆるPDCAサイクルの中で必要かつ適切な改定をしていくことが肝要です。



・ Q9 :安全管理措置—情報漏洩防止義務、情報漏洩再発防止義務

情報管理に関する個人情報取扱事業者の義務は、情報漏洩防止体制整備義務、情報漏洩防止義務および情報漏洩再発防止義務に分類されます。

この項では、情報漏洩防止義務と情報漏洩再発防止義務の概要を紹介します。

情報漏洩防止義務については、研修・教育、相談・通報、内部監査に区分できます。

研修・教育のテーマとしては、▽会社の基本方針や情報管理規程の周知、▽遵法精神の涵養・意識啓発、▽情報管理の徹底、▽マニュアルや業務フローの作成などがあり、担当でない従業員も対象とした方がよいでしょう。

また、相談・通報体制を確立するため、相談窓口を設置し、相談対応マニュアルを作成するだけでなく、教育を受けた相談担当者を配置します。顧問弁護士の活用も検討しましょう。

内部監査体制を構築することも重要です。教育を受けた監査担当者の配置や顧問弁護士の活用をした上で、情報管理規程の遵守状況の定期的なチェックや情報へのアクセスログの定期的な検証をします。これだけでは内部監査をするのに十分とはいえ

ないので、従業員(役員・従業員、派遣労働者)には、個人情報漏洩が生じた場合の報告義務や調査協力義務を課すとともに、早期の自主的報告をした場合の処分の軽減を制度化しましょう。

次に情報漏洩再発防止義務について、個人情報取扱事業者は、▽従業員や同僚から事実を聴取するなど早期に調査を実施する、▽事実調査をもとに、発生原因を分析し、再発防止策を検討する、▽管理職に対して発生原因や再発防止策を周知するとともに、発生した個人情報漏洩について従業員に対する教育も実施するなどの措置を講じることが求められます。



Q10 :個人情報漏洩におけるクレーム対応—初期対応

個人情報漏洩すると、企業のイメージダウンは大きく、社会的に非難されるだけでなく、商品の買い控えなどが起こり、企業の収益に影響を与えます。企業が保有している個人情報は顧客や取引先のもので、これらのステークホルダーとの信頼関係を損なわないようにすることを第一義に考えましょう。

個人情報漏洩を探知する方法として、社内で監視することが重要ですが、それとは別に、社外、すなわち顧客や取引先からのクレームが挙げられます。例えば、顧客から「知らない業者からダイレクトメールが届いた」との電話が入った場合、クレームを受けた時点で、個人情報漏洩が確定しているわけではないとしても個人情報漏洩を指摘されたのであれば、顧客との「信頼」を基礎にクレーム対応をする必要があります。

企業としては、顧客の話を疑って何もしないのではなく、クレームを真摯に受け止め、顧客からヒアリングした方がよいです。聴取する事項としては、個人情報が漏洩したと疑う根拠(ダイレクトメールなど)、自社の保有する個人情報が漏洩したと考える根拠(他社と異なる個人情報の登録など)、ダイレクトメール等を送

ってきた業者名や連絡先、漏洩したと考えられる個人情報の範囲(氏名、住所、生年月日、預金口座、クレジットカード番号など)等が考えられます。

クレームの精度や件数によっては、この内容をもとに社内調査を早期に開始し、漏洩の原因を突き止めることとなります。セキュリティホールを早急に発見してこれを塞ぎ、個人情報漏洩の拡大を防ぐことが喫緊の課題です。

初動調査のスピードと正確さが、その後の対応にも関わってきます。調査が遅れると、個人情報漏洩が拡大して顧客の被害も拡大しますし、企業の対応が後手に回り、隠蔽工作をしているなどの疑いを掛けられる可能性があります。また、漏洩の原因を見誤ると、顧客への通知や損害賠償の方針に誤りが生じ、紛争の発生や長期化を招くおそれもあります。初動調査の結果、個人情報漏洩の原因が突き止められなかったとしても、安易に調査を中止すべきではなく、また「原因不明」と結論づけるべきでもありません。

顧客からクレームが入ってきたときに担当者が冷静に対応できるよう、日ごろから体制を整備し、社員教育をすることが肝要です。



・ Q11 :個人情報漏洩におけるクレーム対応ー通知・相談

初動調査の結果、個人情報の漏洩が確定しているわけではなく、可能性が否定できないというレベルであっても、顧客に個人情報漏洩した事実を通知することを検討することになります。特に預金口座やクレジットカード番号などの情報は顧客の関心が高いため、判明した事実を書面に記載します。たとえ可能性でもそのまま伝えるのがよいですが、書面には事実と可能性を分けて記載しましょう。

顧客との信頼関係を維持するためには、クレームを述べてきた顧客だけでなく、個人情報漏洩した可能性のある顧客は全て通知の対象にします。そうすると、通知の対象者が多数に上り、多数の顧客に通知をしたら社会的にも非難を浴びるかもしれません。しかし、顧客が架空請求などの被害に遭う可能性があるため、顧客との「信頼」を基礎にしたクレーム対応という基本理念からすれば、通知を躊躇すべきではなく、むしろ被害防止の注意喚起をすべきです。

初動調査の結果、個人情報の漏洩の原因が自社にあるならば当然ですが、仮に外部からの不正アクセスなど必ずしも自社に責任があるとまではいえない場合であっても、早めに

事実を知らせて被害の拡大を防ぎつつ、不安を抱かせていること、迷惑を掛けていることについて陳謝するのが肝要です。

通知の件数が多数となる場合は、自社への問い合わせが多くなるので、専用電話番号を設けて窓口を一本化することが望ましいです。相談してきた顧客には事実を正確に伝えるなど誠意をもって対応すべきです。説明に不備があると、顧客の不安が昂じ、信頼関係が損なわれます。企業の対応に関する二次クレームが発生することを防がなければなりません。

また、顧客からは、個人情報の開示や削除の請求がなされます。企業が個人情報取扱事業者であれば、個人情報保護法に基づき、遅滞なく個人情報を開示しなければならず、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、個人情報の内容の削除を行わなければなりません。請求が来た段階で本人確認をする際には言葉遣い等に注意すべきです。担当者レベルで即答できないのであれば、速やかに上司や関係部署の判断を仰ぎ、早期に顧客に回答します。



Q12 :個人情報漏洩におけるクレーム対応－被害回復・再発防止

顧客の相談対応と並行して、セキュリティホールを塞ぐだけでなく、既に漏洩した個人情報を回収して拡散を防ぎ、顧客のプライバシー侵害が拡大しないよう尽力しなければなりません。顧客との信頼関係を維持するためにはその不安を取り除くことが重要ですが、それだけでなく、企業のイメージダウンを食い止めることができますし、損害賠償において有利な事情として考慮されることがあります。

個人情報の漏洩について企業に過失がなければ損害賠償責任を負いませんが、組織的・技術的・物理的な情報管理が徹底しておらず、社員教育も不十分であったという場合は企業に過失が認められ、被害を受けた顧客に対して損害賠償をしなければなりません。調査の結果、個人情報の漏洩が不明であっても企業の過失が否定できないのであれば、顧客の被害を早めに弁償する方が顧客の不安を除去することになりますし、顧客との信頼関係を回復することができますので、示談の申し入れは早期に行った方がよいでしょう。

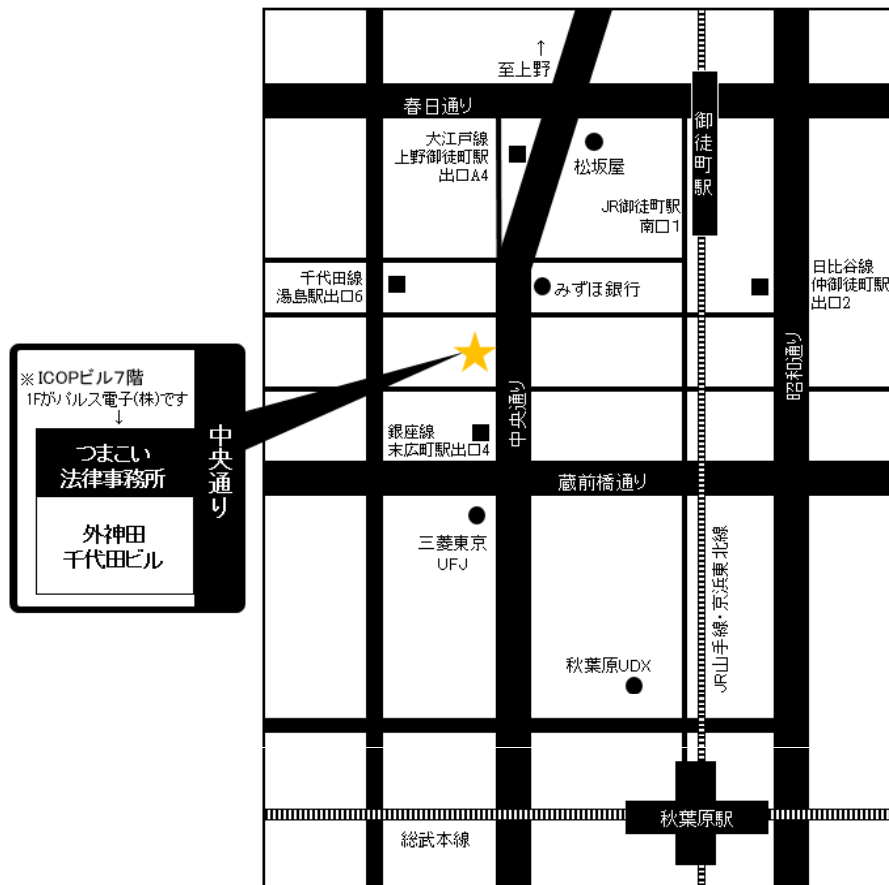
場合によっては、個人情報が漏洩していない顧客についても、その不安感に対する償いとして一律に金品を交付することも検討することが必

要です。

これに対し、たとえ企業に責任が認められるとしても顧客が不当に高額な損害賠償請求をしてきた場合は毅然とした態度で断ってください。顧客でない者が便乗して金品の交付を要求してきた場合も、「早く退散してもらおう」と考えて要求を受け入れてはいけません。悪質なクレマーや便乗者と企業にとって不利な解決をすると、それが拡大するかもしれず、一時しのぎにはなっても、結果として企業の経済的損失は増えますし、一層のイメージダウンの元となります。

また、再発防止策として、個人情報漏洩防止体制(相談・通報体制、内部監査、情報管理規程)の整備、社内外の情報管理や電子データ管理の徹底、社員教育を実施していくことが肝要です。再発防止が適切に行われれば、顧客や取引先との信頼関係が回復して売上低下を食い止めることができますし、企業のイメージ回復もできます。さらに損害賠償においては有利な事情として考慮されるでしょう。





- 銀座線「末広町駅」下車、出口4を出て、上野方向に進み、鍛成通りを横断して左4軒目。徒歩2分。
- 千代田線「湯島駅」下車、出口6を出て、御茶ノ水方向に進み、2つ目の路地を左に曲がり、中央通りに出たら右に曲がってすぐ。徒歩3分。
- JR山手線「御徒町駅」下車、南口1を出て中央通りを渡り、中央通り沿いを秋葉原方向に直進。徒歩6分。
- 日比谷線「仲御徒町駅」下車、出口2を出て、昭和通りを秋葉原方向に進み、1つ目の路地を右に曲がり、中央通りを渡ったら左に曲がってすぐ。徒歩6分。
- 大江戸線「上野御徒町駅」下車、出口A4を出て中央通り沿いを秋葉原方向に直進。徒歩4分。

弁護士 佐久間大輔

つまこい法律事務所

〒101-0021

東京都千代田区外神田6-16-9 ICOPビル7階

TEL: 03-6806-0265 FAX: 03-6806-0266

URL: <http://corporate-tsumakoilaw.com/> (クレーム対応、契約書、債権回収など)

<http://mentalhealth-tsumakoilaw.com/> (うつ病・過労死予防、人事対応など)

※本パンフレットで提供する解説等の著作権は、弁護士佐久間大輔に帰属します。
無断で本パンフレットを複製、頒布、改変等を行うことを固く禁じます。