

# 現行制度と検討の方向性について

## (団体による差止請求制度及び被害回復制度②)

令和6年11月12日  
個人情報保護委員会事務局

- 違反行為により個人の権利利益が侵害されるおそれが高い、利用停止等請求の対象条文に係る違反行為を、差止請求の対象とすることが考えられるのではないか。

(例) (※1)

- 不特定かつ多数の消費者の個人データを、自らが提供するサービスに係る利用規約・プライバシーポリシー等において合理的かつ適切な方法により本人の同意を得ることなく第三者に提供する等、法に違反して第三者に提供する(類型1、4等、法第27条第1項関係)
- 不特定かつ多数の消費者の個人情報、本人が人格的・差別的な取扱いを受けるおそれがあるにもかかわらずウェブサイトに表示する等、不適正に利用する(類型2、法第19条関係)
- 不特定かつ多数の消費者の個人情報を、他の事業者の従業員により不正に持ち出された個人情報であることを知り、又は容易に知ることができるにもかかわらず取得する等、不正の手段により取得する(類型4等、法第20条関係) 等

- なお、適格消費者団体は、消費者からの情報提供や、PIO-NET(※2)等により、被害情報を収集・分析・調査し、差止請求(消費者契約法、景品表示法等に基づくもの)を行うべきか否か等を判断している。

＜消費者から適格消費者団体に寄せられた個人情報の取扱いに関する情報提供の例(※3)＞

- A社とサブスク契約をしたところ、覚えのないB社分の契約も締結されていた。すぐに解約したが、第三者にカード番号等の個人情報が提供されていたことが不安だ。
- 懸賞に応募したら、無関係のショッピングサイトに登録され、広告メールの受信費用が発生した。
- オンラインショップのメールマガジンで、CCに私のアドレスを入れて送信され、他の利用者にも送信された。私は氏名をメールアドレスに使っており、他の利用者にも知られてしまった。お詫びメールが来たがどうすればよいか。

※1 類型については、第3回検討会資料2の1頁を参照。

※2 PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステムのこと。

※3 「(特定)適格消費者団体の活動について(消費者支援機構関西)」(第268回個人情報保護委員会・資料1-1)より引用

# (参考) 緊急命令・利用停止等請求の対象条文

条文概要※	緊急命令	利用停止等請求	差止請求(案)
第18条(利用目的による制限)	○	○	○
第19条(不適正な利用の禁止)	○	○	○
第20条(適正な取得)	○	○	○
第21条(取得に際しての利用目的の通知等)	—	—	—
第23条(安全管理措置)	○	—	—
第24条(従業員の監督)	○	—	—
第25条(委託先の監督)	○	—	—
第26条(漏えい等の報告等)	○	○	—
第27条(第三者提供の制限)(第4項を除く)	○(第1項のみ)	○(第1項のみ)	○(第1項のみ)
第28条(外国にある第三者への提供の制限)	○(第1項、第3項のみ)	○	○
第29条(第三者提供に係る記録の作成等)	—	—	—
第30条(第三者提供を受ける際の確認等)(第2項を除く)	—	—	—
第32条(保有個人データに関する事項の公表等)	—	—	—
第33条(開示)(第1項を除く)	—	—	—
第34条(訂正等)(第2項・第3項のみ)	—	—	—
第35条(利用停止等)(第1項、第3項及び第5項を除く)	—	—	—
第38条(手数料)(第2項のみ)	—	—	—
第41条(仮名加工情報の作成等)(第4項及び第5項を除く)	○(第1項～第3項、第6項～第8項のみ)	—	—
第43条(匿名加工情報の作成等)(第6項を除く)	○(第1項、第2項、第5項のみ)	—	—

※ 条文概要に掲げている条文は、勧告・命令(法第148条第1項、第2項)の対象条文。

- これまでも、以下のように、適格消費者団体が事業者による個人情報の取扱いに関連する申入れ等を実際に行っている事例がある。
- 個人情報保護法において適格消費者団体による差止請求制度がある場合には、個人情報の取扱いに関しても、差止請求権の存在を前提とした対応が可能になるため、より効果的な申入れ等が可能になるのではないかと考えられる。

事例 1	事例 2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 適格消費者団体が、企業Aの提供するサービスの規約上、美容医療の利用履歴等のセンシティブな情報が他の提携企業に提供されることとなっていること等を理由として、提供される情報の具体的な内容や、個人情報保護法上の第三者提供規制の遵守状況等に関する質問書や申入書をAに送付した。</li> <li>• Aは、提携企業に提供される情報には、会員のプライバシー等に関わるような事項は含まれていないものと考えている旨や、第三者提供規制を遵守している旨等を回答した。</li> <li>• その後、適格消費者団体は、上記提供の仕組みが変更され、会員のオプトアウトを可能とする方式に切り替えられたこと等を踏まえ、申入れ終結報告書をAに送付した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 適格消費者団体が、レンタカーの貸渡しに係る約款において、貸渡契約の締結の際に取得した個人情報を利用し、第三者へ提供することについて、借受人及び運転者の同意があったものとみなすことを定める条項があるものの、運転者は、契約当事者ではないため、当該条項により個人情報の第三者への提供について同意があると解することはできないため、当該条項は修正が必要であること等を理由として、当該約款を使用するBに対して、申入書を送付した。</li> <li>• その後、適格消費者団体は、改定された上記約款において、概ね上記申入書の内容に沿った修正がなされたこと等を受け、申入協議の終了をBに通知した。</li> </ul>

- 個人情報保護委員会事務局において、複数の適格消費者団体から差止請求制度について意見を聴取したところ、例えば、以下のような意見が出された。

## <主なご意見>

- 適格消費者団体が検討する事案は約款に関するものが多い。個人情報保護法上の差止請求制度を導入し、適格消費者団体が約款について個人情報保護法の観点から精査するようになれば、今まで見えていなかった問題も見えてくるのではないか。
- 適格消費者団体が個人情報保護法に関係する案件も取り扱うことが消費者に認識されるようになれば、消費者から相談等で情報が入ってくるようになり、約款に関する事案以外の事案であっても差止請求に繋がる可能性はある。ただし、内容によっては立証に向けた支援が必要である。
- 訴訟外の申入れにより解決する案件が多数を占める。提訴まで至る事案は全体の1割程度。
- 行政処分と差止請求の双方の対象となり得る事案の中には、行政処分による対応の方が適切と考える事案もあり、そのような場合には、行政庁に情報提供をしている。
- 差止請求権は事業者との関係性に変化をもたらす。不特定多数の消費者を背景とする適格消費者団体に対しては、事業者は真摯に対応せざるを得ない。
- 差止請求には、市場を健全に保つ効果があり、優良な事業者にとってもメリットがあるはずである。萎縮効果という話では無いのではないか。
- 適格消費者団体のマンパワーには限りがあり、仮に個人情報の取扱いに係る団体の差止請求権が創設されたとしても、違法な個人情報の取扱いがなされている事案の全てに対応することは出来ない。多数の苦情が寄せられている等の事情により優先度の高い案件から優先的に対応することになる。

# 個人情報情報の漏えい等に係る慰謝料が認められた事例

- 個人情報情報の漏えい等に係る慰謝料が認められた事例として、例えば以下の事例が存在する。
- 以下の事例においては、事業者から本人に対する自主的な被害回復が行われておらず、又は事業者が自主的に支払った金額を超える金額の慰謝料が相当とされた。

判決日付等	大阪高判平成19年6月21日 2007WLJPCA06216008	東京高判平成19年8月28日 判タ1264号299頁	最判平成29年10月23日 判タ1442号46頁
事案の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>会社Yが管理していたXらの氏名、住所、電話番号、メールアドレス等が漏えいした（以下「本件漏えい」という。）。</li> <li>本件漏えいは、かつてYの業務委託先から派遣され、顧客データベースに係るサーバー等へのリモートアクセスに係る権限を付与されていたAが、退職後に不正アクセスをしたことにより生じたものであった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Xらは、エステティックサロンを営む会社Yのウェブサイトで実施された無料体験の募集に応じ、氏名、年齢、住所、電話番号、メールアドレス等を入力した。</li> <li>Yが管理していた、Xらの氏名、職業、年齢、性別、住所、電話番号及びメールアドレスや、Xらが関心を有していたコース名及びアンケート等の回答の内容等が含まれる電子ファイルが、一般のインターネット利用者の閲覧が可能な状態に置かれた。</li> <li>その後、何者かによって、上記電子ファイルを閲覧できるURL等が電子掲示板に掲載された。</li> <li>上記流出事故は、Yとの間でサーバーのレンタル契約を締結し、Yのホームページの制作と保守を受託していた会社Aが、上記電子ファイルを、第三者が自由にアクセスすることができる公開領域に、第三者のアクセス権限を何ら制限しない状態で置いてしまったことに起因するものであった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>会社Yが管理していた未成年者Aの氏名、性別、生年月日、郵便番号、住所及び電話番号並びにAの保護者としてのXの氏名といったXに係る個人情報（以下「本件個人情報」と総称する。）が漏えいした（以下「本件漏えい」という。）。</li> <li>本件漏えいは、Yのシステムの開発、運用を行っていた会社の業務委託先の従業員であった者が、YのデータベースからYの顧客等に係る大量の個人情報を不正に持ち出したことにより生じたものであり、上記の者は、持ち出したこれらの個人情報の全部又は一部を複数の名簿業者に売却した。</li> </ul>
判旨	<ul style="list-style-type: none"> <li>（氏名、住所等のような）「個人情報についても、本人が自己が欲しない他者にはみだりにこれを開示されたくないと思えることは自然なことであり、そのことへの期待は保護されるべきものであるから、これらの個人情報は、Xら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。」</li> <li>裁判所は、慰謝料として相当な額を5,000円とした（ただし、YがXらに本件漏えい等に係るお詫びとともに送付した500円の郵便振替支払通知書により一部弁済があったとした。）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「Xらは、Yに対し、氏名、職業、年齢、性別、電話番号及びメールアドレス等の個人の情報及び回答内容等を送信した際には、それらの情報は、適切に管理され、被告の業務に必要な範囲でのみ利用され、それ以外の目的で被告以外の者に利用されることは想定していなかったことは明らかであるから、本件情報が原告らの想定を超えて…インターネット上に流出したことはXらのプライバシーを侵害するものといえる。」</li> <li>裁判所は、慰謝料として相当な額を3万円とした（ただし、Xらのうち1名については、迷惑メールが送信されたなどといった2次流出あるいは2次被害の主張立証がなく、また、上記流出事故に関してYから3,000円の支払を受けたとして、1万7,000円とした。）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「本件個人情報は、X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…、上記事実関係によれば、本件漏えいによって、Xは、そのプライバシーを侵害されたといえる。」</li> <li>差戻後控訴審（大阪高判令和元年11月20日）において、裁判所は、（顧客の選択に応じて500円相当の金券を配布するなどしていたこと等の事情も考慮し、）慰謝料として相当な額を1,000円とした。</li> </ul>