

2025年 3 月 26 日

株式会社八十二銀行  
代表取締役（頭取執行役員） 松下正樹 様

アコム株式会社  
代表取締役 木下政孝 様

適格消費者団体・特定適格消費者団体  
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西  
理事長 西島 秀向

【連絡先（事務局）】担当：宮野  
〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2 番4 号  
椿本ビル5 階502 号室  
TEL. 06-6920-2911 FAX. 06-6945-0730  
E-mail : info@kc-s.or.jp  
ウェブサイト: [https:// www.kc-s.or.jp](https://www.kc-s.or.jp)

## 再お問合せ

当団体は、特定適格消費者団体として、株式会社八十二銀行が2024年10月16日付けで発表した「業務提携契約先出向者による出向元への個人情報の漏えいについて」<sup>1</sup>に記載された内容について、消費者裁判手続特例法に基づく権限行使の要否等について参考にするため、2025年1月8日付けにてお問合せをしたところ、貴社らより2025年2月3日付けの回答書を頂戴しました。この回答書を拝見したうえ当団体内で精査検討致しましたところ、貴社らのご回答内容にいくつかの疑問点がありました。そこで改めて貴社らに本書にてお問合せをさせて頂いた次第です。本書をお読みいただき、2025年4月28日までに書面にてご回答いただきますようお願いいたします。なお、本「再お問合せ」の内容及び貴社らのご回答の内容については速やかに公表します。

---

<sup>1</sup> <https://www.82bank.co.jp/release/2024/pdf/news20241016.pdf>

## 記

### 【質問事項】

貴社らより頂戴した2025年2月3日付け回答書（以下、「本回答書」といいます。）について、以下のとおりお尋ねします。

#### 1. 本回答書の「3」について

貴社らは、2023年11月16日付けで八十二銀行、長野銀行、アコムの3社間で締結された本機密保持契約について、本回答書では、「上記商品の移行に係る業務推進上必要な情報の共有を目的として締結されたものであり、個人情報の情報共有を目的とはしておりません。」と説明しています。また他方で、「アコム出向者Aは、本機密保持契約上個人情報の共有も可能であると誤認していたため、お客様の同意取得前にアコムと情報共有しても問題ないと認識しておりました。」とも説明しています。

しかしながら、これらの説明には矛盾があると言わざるを得ません。なぜなら、アコム出向者Aは、個人情報の共有を目的としない本機密保持契約に基づいた業務を遂行していたはずですから、出向者Aが、個人情報の共有が可能であると誤認するとは考えられませんし、まして、顧客の同意取得なしに情報共有が可能とまで誤認するということが、通常であれば考え難いことです。

貴社らは、当団体が本機密保持契約の写しを提供するよう依頼したことに対して応じないとしておられますが、本回答書記載の貴社らのご説明だけでは、出向者Aがなぜこのような誤認をするに至ったのか、その経緯がまったく理解できません。本件は、出向者Aの誤認識が端緒となって発生した事案とのことであり、この点が解明されない以上は本事案の原因が明らかになったとは言えません。

本事案の原因が明らかとならない以上、貴社らが本事案に対して責任の所在を明らかにして適切な対応を行っているのかどうかについて不明な部分が残ります。したがって、再発防止のための是正措置の有効性を検証することができず、消費者らに対する被害発生への危惧を払拭することができないということにもなります。

そこで、当団体は、改めて貴社らに対して、出向者Aが誤認識をするに至った経緯について詳細を明らかにするとともに、必要に応じて本機密保持契約書の全体又は一部を開示するよう求めます。なお、事実の経緯等に関しては、貴社らにおいて調査報告書等を作成するとともに、金融庁に対しても報告を行っているものと思料いたします。ご回答とあわせ、報告書等を適宜開示いただけると幸いです。

## 2. 本回答書「6」（及び「4」）について

貴社らは、「本事案を起因としたお客さまの被害が発生していない」とし、そのことを理由として「情報漏えい対象のお客さまへの補償措置を講ずる予定」がないとしています。

しかしながら貴社らのご見解には異論があります。

当団体の認識では、本事案のような、顧客の個人情報漏えいした事案においては、各顧客が一般に人に知られたくない情報が知られたことが「被害」であると考えられており、同種事案における裁判実務（このような事案について複数の裁判例があることはご承知のことと思います。）でも、同様の考えを前提として、各顧客に対する精神的苦痛に対する慰謝料相当の損害賠償請求が認められています。このような「被害」は、情報が「漏えいした」という事実により発生するものであることから、この考えによれば本事案においても「被害」は発生していると思われます。

そこで、当団体は、この点についても改めて貴社らのご見解を問う次第です。貴社らは本事案の「被害」をどのように考えておられるのか、そして今回の事案でどのような事態となれば「被害」があったとのご認識に至るのか、それぞれご説明下さい。また、補償措置の必要性を否定する理由についても、上記の指摘を踏まえてご説明下さい。

なお、仮に、情報が漏えいした範囲が限定的（アコム社の一部の部署のみ）であったとしても、当該部署及びその構成員へ情報が漏えいすることを顧客が容認していなかった以上は、顧客には（程度の差があり得るとしても）何らかの精神的苦痛が生じたと言えるので、このことからすれば漏えいした範囲が限定的であるということは、被害発生的事实を否定する理由にはならないと思われることを付言します。

また、貴社らは、本事案について2024年10月16日付けで「業務提携契約先出向者による出向元への個人情報の漏えいについて」として公表されており、これに対する貴社らの顧客の方々からの問い合わせ等があったものと推察しますが、これに対するご対応も、本回答書の内容と同様のものだったのでしょうか。もし仮に、本回答書の内容と異なった対応をされたのであればその対応の内容を、概要で結構ですのでお教えてください。

以上