

## **[事案 2022-160] 損害賠償請求**

・令和5年3月10日 裁定打切り

### **<事案の概要>**

保険会社の業務委託先のサーバーに不正アクセスがあり、個人情報漏洩したことを理由に、損害賠償および慰謝料の支払いを求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成7年7月に契約した年金保険について、保険料をクレジットカードで決済していたが、保険会社がクレジットカード保険料決済サービスの提供のために業務委託していたA社のサーバーに不正アクセスがあり、クレジットカード情報等が漏洩した。そのため、保険料を支払っていたクレジットカードを再発行することとなったが、以下の理由により、被った損害の賠償と慰謝料の支払いを求める。

- (1)クレジットカードの再発行に伴い、スマートフォンアプリや各種交通機関などに登録していたクレジットカード情報をすべて再登録する必要が生じた。また、再発行までに約2週間を要し、その間クレジットカード決済ができなくなった。
- (2)クレジットカード番号の再登録が必要となったサービスは少なくとも30社以上あり、1社あたり30分程度の時間を要した。
- (3)クレジットカードの再発行までの間、新幹線の切符の購入がスムーズにできず、新幹線に乗れなかった等の事態が発生している。
- (4)A社に損害の補償を求めたところ、自分とは契約関係にないから、請求は保険会社に行うよう説明があった。

### **<保険会社の主張>**

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1)当社はA社に業務委託を行うにあたり、情報セキュリティ体制に必要なチェックを行っており、毎年1回委託先評価を行っている。
- (2)A社は、一部のアプリケーションの脆弱性診断レポートを意図的に変更し、当社を含む取引先の評価を誤らせていた。
- (3)当社は、情報漏えいが発覚するまで、A社の不適切な情報管理を認識できなかったため、当社がクレジットカード決済業務を委託したことについて責任はない。また、クレジットカード情報の流出は当社ではなくA社の責任によるものである。
- (4)ECサイト等におけるクレジットカード番号の変更手続に、申立人の主張するほどの時間は必要なく、請求が過剰である。

### **<裁定の概要>**

#### **1. 裁定手続**

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理を行った。

#### **2. 裁定結果**

上記手続の結果、本件では、A社の不法行為の成否、保険会社の使用者責任または不法行為（A社に対する監督義務違反）の成否、A社が保険会社の履行補助者に該当するか（保険会社の債務不履行の成否）、申立人の損害の有無および額、当該損害と保険会社の行為等の間の因果関係の存否等につき検討し判断する必要があるが、そのためには、保険会社とA社の業務委

託契約の内容および委託業務の遂行状況、A社による保険契約者の情報の使用・管理の方法や状況、保険会社によるA社の委託業務に対する具体的関与の有無、内容および程度等の具体的事実を認定し、法的な評価をする必要があると考えられる。これらの事実認定のためには、保険会社やA社の担当者等の第三者に対する尋問を含む証拠調手続を経る必要があるほか、場合によっては、当事者または第三者に対する文書提出命令または文書送付嘱託等の手続が必要となる可能性があるところ、裁判外紛争解決機関である当審査会はこのような手続を持たず、これらの点について明らかにすることは困難であるから、裁定手続を打ち切ることとした。