

[事案 29-270] 損害賠償請求

・平成 30 年 5 月 15 日 和解成立

<事案の概要>

募集人により個人情報漏洩されたことによって精神的苦痛を受けたことを理由として、損害賠償の支払いを求めて申立てがあったもの。

<申立人の主張>

平成 21 年 9 月に自分を死亡保険金受取人として配偶者が契約した終身保険について、募集人が保全手続の案内のために自宅を訪れたが、退去後、自分の個人情報が記入された手帳を一時紛失した。ついては、以下の理由から、自分のパート代半年分に慰謝料・治療費を含めて損害賠償をしてほしい。

- (1)一時紛失した手帳から自分に関する個人情報が流出し、近隣住民の噂となったので、様々な精神的苦痛を被って治療を要する状態となり、さらにパートもやめざるを得なくなった。
- (2)募集人が申立人に対し、手帳が車の中で見つかったと虚偽報告をしたことから、精神的な苦痛を受けた。

<保険会社の主張>

募集人が手帳を一時紛失し、しかも申立人に対して手帳が車の中で見つかったという虚偽の報告をしたことについては認めるが、損害との因果関係が認められないので、申立人の請求に応じることはできない。

<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の他、手帳紛失前後の状況を確認するため、申立人および募集人ならびに募集人の上司に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、保険会社による損害賠償は認められないが、以下の理由および紛争の早期解決の観点から、本件は和解により解決を図ることが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1)募集人は、社外で手帳を扱う際には非個人情報化するといった指導が保険会社でなされていたにもかかわらず、申立人の個人情報を手帳に記載して、社外で持ち歩いていた。また、個人情報の紛失を発生させないよう手帳は常時携行し、移動の際には置き忘れがないか確認するといったルールもあったが、募集人はこれを怠ったので、自動車ですてん宅を離れた後に紛失に気付いている。
- (2)募集人は、手帳紛失後に一旦、手帳が車の中で見つかったと、申立人および保険会社に対し虚偽報告をしていたが、これは個人情報流出後の対応として誠実なものとは到底いえない。
- (3)手帳紛失の発覚後の対応として、募集人に対し申立人からメールで連絡があった際、募集人は無視しているが、これも個人情報の流出という事態を生じさせた事後の対応として真摯であるといえるか甚だ疑問である。