

執筆担当者

滝花 雄次

個人情報情報が外部に流

出した場合、企業にと
つてどのような損害が
発生するか考えておく
必要がある。

まず、損害賠償など
による金銭的な損害が
考えられる。

これまで発生した
個人情報の流出事件で
の損害賠償額の判例で
は、一人当りの金額は
それほど多額ではない
が（前述べた宇治市の
個人情報流出事件では
裁判費用も含め一人当
り一万五千円と判断さ
れた）、一度に大量の個
人情報が流出してしま
うと、その損害額は膨
大な金額にのぼる可能
性もある。

宇治市の場合には、氏
名・住所・性別・生年
月日等、基本情報の流
出の例であるが、これ

が、宗教・本籍地・人
種・家族構成・資産・
学歴・病歴等、のセン
シティブな情報の漏洩
になると、一人当りの
損害賠償額も小額では
済まされないはずであ
る。規模によつては、
事業の存続すら危うく
することもある。

また、個人情報が出
した場合の企業にと
つての損害は、金銭的
な損害賠償だけでは留
まらない。個人情報を
流出させた企業として

信用は失墜し、場合に
よつては、お客さまが
離れていく危険性も考
えられる。

しかし、他方で、全
社的に個人情報に対す
る取組みが実践され、
顧客や取引先に評価さ
れることができれば、
個人情報保護法が大い
にプラスに作用するこ
とも考えられる。

今後、個人情報関連
の問合せ対応として、
個人情報に対する、問
合せや苦情等に対応す
るための専用の窓口を

設置する必要がある。
この対応の善し悪し

が、紛争を未然に防ぐ
か、あるいは、あとあ
と尾を引いて長引かせ
るか、の鍵になってくる。
基本的な窓口は一本
化し、問合せや、苦情
のたらい回しは避けな
ければならない。

また、いろいろなケ
ースを想定したマニユ
アル等を作成し、それ
をもとに担当者は、実
践を想定した訓練を積
んでおく必要がある。

いずれにしても、最
初の対応が肝心である
ことに変わりはない。
最初の対応が適切に
行われれば、紛争に至
ることはない、しかし

この対応を誤れば紛争
を長引かせ、場合によ
つては、悪質なクレー
マー等に付け入る隙を
与えることにもなりか
ねない。

このような場合にも
法律に従って冷静に対
応し、あいまいな対応
は避けなければならな
い。