

2025年1月8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
代表取締役社長 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)

お問合せ

私ども消費者支援機構関西は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とする特定非営利活動法人で、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む学識者、弁護士、司法書士、消費生活相談員、一般消費者等によって構成されています。2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として、さらに2017年6月21日に消費者裁判手続特例法第71条に基づく特定適格消費者団体として認定されています。（当法人の組織概要は、ウェブサイトをご参照ください。）

さて、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洩について」¹（以下「本件漏洩事件」といいます。）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、下記のとおりお問合せをします。2025年2月7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「お問合せ」の内容及び貴社らのご回答の有無、内容等について、適宜公表いたします。

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

記

【質問事項】

1. 本件漏洩事件は、いつからいつまでの期間に発生していたのでしょうか。
一部報道発表によりますと、「去年10月からことし8月にかけて」とありますが、正確な期間を（貴社（貴行）の把握している限りで結構です。）、始期及び終期の年月日を特定してご回答ください。
2. 前記2024年10月16日付け八十二銀行・長野銀行の発表（以下「本件発表」といいます。）によりますと、本件漏洩事件により、アコムに送信された、八十二銀行の顧客の「個人情報」は、「氏名、電話番号 等」とされていますが、顧客の氏名、電話番号のほかにも、どのような情報が送信されていたのでしょうか、ご回答ください。
なお、本件発表によれば、長野銀行の顧客の「個人情報」は「契約者氏名、住所、年齢、生年月日、電話番号、勤務先、借入残高等の借入に係る情報」とされていますので、これと同じように情報の項目を省略することなくご回答ください。
3. 本件発表によりますと、「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「機密保持契約」を締結いたしました。八十二銀行へのアコム出向者Aは長野銀行の「リベロ」ほかのカードローン契約者の個人情報も、機密保持契約によりお客さまの同意取得前にアコムと共有しても問題ないと誤認し、出向元のアコムに本来送信してはならないご契約者の情報をメール送信しておりました。」（長野銀行案件）、また、前記出向者が「出向元のアコムに情報共有する際、業務提携契約上問題がないと誤認し、本来送信してはならないご契約者以外のお客さま情報を含むメールを送信しておりました。」（八十二銀行案件）とあります。
この機密保持契約とはどのような内容のものであり、「アコム出向者A」氏はどのように「誤認」したのでしょうか。消費者裁判手続特例法所定の要件該当性判断に必要ですので、その経緯を詳しくご説明ください。また、併せて前記「機密保持契約」の写しをご提供ください。
4. 本件発表によりますと、「送信された情報については、アコム社内での利用や社外への流出もなく、当行職員立ち合いのもと破棄されたことが確認できており、本件を起因とした被害拡大のおそれはないと判断いたしました。」とあります。上記について、以下、具体的にご説明ください。

- ① 情報利用及び情報の社外流出の有無について、いつ、どのような手続で確認が行われたのでしょうか。
- ② 送信された情報は、「当行職員立ち合いのもと破棄されたことが確認でき」とありますが、いつ、どのような方法で何を破棄されたのでしょうか。また、破棄について、いつ、どのような手続で確認が行われたのでしょうか。
- ③ 被害拡大のおそれはないと判断されたのは、いかなる事情を根拠としておられるのでしょうか。

5. 本件発表によりますと、前記「アコム出向者A」により個人情報の送信（漏洩）がされた顧客の方々は、長野銀行案件では、1,828先、八十二銀行案件では、104,523先とあります。これらは顧客の人数（法人含む）と同数ということでしょうか。また、これらの数はどのような手続で確認されたのでしょうか、ご説明ください。

6. 当団体としては、銀行が顧客に対し高度の守秘義務を負っていることに鑑みれば、顧客情報を承諾なく別の貸金業者に漏洩する行為は、漏洩情報の拡散・利用の有無を問わず違法であり、顧客に法的な損害と評価しうる精神的な苦痛を与える行為であると考えています。以上を踏まえご質問します。

本件漏洩事件について、前記「アコム出向者A」により個人情報の送信（漏洩）がされた顧客の方々に対して、被害弁償等の補償措置ないしその申出は行われたのでしょうか、また、行われる予定はありますでしょうか。もし、ある場合は、どのような措置を行ったのか（予定しているのか）についてお聞かせください。予定がある場合には、いつまでに実施されることになるのか、についてもお聞かせください。

補償措置及びその予定はない場合、その具体的理由をご回答ください。また、もしその理由に法的根拠がありましたらその旨ご指摘のうえご回答ください。

以上