

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 28 年 6 月 17 日現在

機関番号：34316

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2014～2015

課題番号：26590016

研究課題名(和文)高齢者・障害者施設の利用者のインターネット・SNSトラブルと利用施設の対策

研究課題名(英文)The Study on the Measures for the Problems Caused by Internet and SNS in the elderly persons care persons

研究代表者

今川 嘉文(Yoshifumi, Imagawa)

龍谷大学・法学部・教授

研究者番号：30295729

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 600,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、高齢者・障がい者施設の利用者のインターネット・SNSトラブルと利用者施設の対策をテーマとして、当該関係者のインターネット・SNSをめぐる情報セキュリティ、プライバシー保護等をいかに図るかについて検討を行った。内容は、第1に、インターネット・SNSの法律問題を包括的に検討した。例えば、高齢者・障がい者という施設利用者と関係者の情報流出、個人情報取扱業者の責任、ネットトラブルと損害回復の方法等である。第2に、インターネット・SNSに関する施設利用の判断能力の段階毎の対応、第3に、高齢者・障がい者施設の運営法人のガバナンス・役員責任のあり方を法人類型別に考察した。

研究成果の概要(英文)：This study consider the measures for the problems caused by the users of Internet and SNS in the elderly persons and the persons with disabilities care facilities. To the first, this study examined the legal question Internet and SNS comprehensively. The concrete contest are the outflow of the user information, the responsibility of the personal information handling supplier, the damage recovery of the Internet and SNS troubles. To the second, this study examined the way of the correspondence according to the ability for judgement of the elderly persons and the persons with disabilities about the Internet and SNS. To the third, this study examined the way of the governance of the adoministaration corporation of the elderly persons and the peronons with disability facilities, and the officer responsibility every corporation type.

研究分野：商事法

キーワード：高齢者・障がい者保護 インターネット・SNSトラブル 情報セキュリティ サイバー犯罪 社会福祉法人のガバナンス プライバシー保護 高齢者・障がい者施設の運営 法人の内部統制

1. 研究開始当初の背景

本研究は、『高齢者・障がい者施設の利用者のインターネット・SNS(以下、SNS等)トラブルと利用施設の対策』をテーマとして、多角的に考察をするものである。高齢者・障がい者施設の利用者においてSNS等をめぐるトラブルが多く、運営施設である各種法人(社会福祉法人、医療法人、一般社団・財団法人等)における情報セキュリティ・プライバシー保護、高齢者・障がい者施設のノウハウ保護、資産保護、高齢者・障がい者のSNS等のトラブルと利用施設の対策、契約の法的効力について実証的に検討する。これら課題は先行研究が極めて少なく、当該研究は高齢者・障がい者施設の利用者の様々な保護、施設運営法人の適切なガバナンスのあり方に資するものである。

2. 研究の目的

(1)前記1の問題点を前提として、本研究は、以下の内容について考察した。SNS等の法律問題を包括的検討、SNS等に関する高齢者・障がい者の判断能力別の対応と法的課題の検討、

SNS等をめぐる高齢者・障がい者施設の運営法人のガバナンスおよび役員責任の観点から考察である。これら課題について、ア)高齢者・障がい者という施設利用者と施設運営法人との関係で生じる問題、イ)施設利用者がSNS等を通じて外部の者とのトラブルが施設運営法人に与える問題、ウ)施設運営法人がSNS等を通じて外部の者とのトラブルが施設利用者に与える問題、などに類型化して、トラブルの解決策および予防策の検討である。これらは高齢者・障がい者とSNS等をめぐる課題と利用施設法人のトラブル防止策、情報セキュリティ・プライバシー保護、高齢者・障がい者施設のノウハウ保護を、高齢者・障がい者の資産保護に資するものである。

(2)本研究の特徴として、次のことがいえる。高齢者・障がい者施設では利用者(高齢者・障がい者)の判断能力が十分でないこともあり、利用者がSNS等トラブルに巻き込まれることも少なくない。また、情報セキュリティ・プライバシー保護対策、情報漏えいにおける事後救済のあり方、プライバシーマーク・ISMSの実効性、利用施

設法人の役職員の情報管理体制と研修、ネットと詐欺、SNSにおける名誉棄損と名誉回復処分の対策と法的課題の検討、高齢者・障がい者施設のノウハウ保護、利用者の判断能力別の対応と法的課題の検討等に関する具体的な研究はなかった。

3. 研究の方法

前記の問題点を前提として、本研究は、各種法人に多数のヒアリング調査を行った。例えば、全国民間社会福祉従事者共済連絡協議会(民間社会福祉事業法人が加盟)、全国の社会福祉法人の役員研究会、筆者が懲戒に係る量定小理事会参与員を務める大阪司法書士会の会社法研究会、筆者が制度検討委員会委員を務める財団法人大阪民間社会福祉事業者共済会において、高齢者・障がい者の対象課題に関する意見交換・ヒアリング調査を行った。意見交換・ヒアリング調査の内容は、情報セキュリティ・プライバシー保護対策、情報漏えいにおける事後救済のあり方、プライバシーマーク・ISMSの実効性、利用施設法人の役職員の情報管理体制と研修、ネットと詐欺、SNSにおける名誉棄損と名誉回復処分、高齢者・障がい者施設の運営法人の役員責任論、内部統制システムの具体的あり方、ガバナンス論を、ア)高齢者・障がい者という施設利用者と施設運営法人との関係で生じる問題、イ)施設利用者がSNS等を通じて外部の者とのトラブルが施設運営法人に与える問題、ウ)施設運営法人がSNS等を通じて外部の者とのトラブルが施設利用者に与える問題、などに類型化する。当該観点から、トラブルの解決策および予防策を検討する。研究成果の公表方法として、単著として出版し、雑誌に執筆した。

4. 研究成果

(1)問題点の所在

前記問題点を前提として、SNS等の法律問題として、利用者・顧客情報の流出(例えば、金融機関の従業員による流出、SNS等による情報の漏えい、不正アクセスと情報の漏えい、プライバシー情報管理)、個人情報取扱業

者の責任、 ネットトラブルと損害回復（インターネットの契約成立時期、情報プログラム債務不履行、ネット掲載記事の不法行為、ネット掲示板の名誉毀損、業者をネットで名誉毀損、ライターがネットで名誉毀損、職場情報のネット投稿、データ通信と高額課金等）、高齢者・障がい者施設のノウハウ保護、不正ドメインの使用、送信差止請求（迷惑メールの送信差止請求等）、クラウド事業者の責任、知財侵害（運用施設法人の知的財産の侵害、動画の無許可投稿、著作権侵害と法的手段）、刑事責任（ウェブショッピングと詐欺、不正ダウンロードと刑事罰等）がある。

（２）裁判例の検討

第１に、通信事業者が負う個人情報の適切な管理に必要な措置のあり方が問題となる。大阪地判平成 18 年 5 月 19 日判時 1948 号 122 頁は、通信事業者のリモートアクセス管理が、

ユーザー名とパスワードの認証から外部アクセスを可能、ユーザー名とパスワードが同文字列で複数人によるアカウント共有、

定期的なパスワード等の削除・変更をしていないことは注意義務違反を認定した。本件では、個人情報の漏えいにつき、慰謝料として 1 人当たり 5000 円・弁護士費用 1000 円の計 6000 円の損害賠償が命じられた。個人情報管理としてアクセス監視体制、情報持出制限、秘密保持契約締結が求められる。

第２に、保護されるべき個人情報の内容と当該情報流出によるプライバシー権侵害との関係が問題となる。大阪高裁平成 13 年 12 月 25 日 LEX/DB-28071179 は、プライバシー権対象の個人情報とは私生活上の事柄を含み、一般通常人の感受性を基準にしても公開を欲しないと考えられ、一般の人に知られていない事柄であるとした。プライバシーの権利とは、私生活をみだりに公表されない法的保護ないし権利であり、侵害に係る法的救済には、本判決が示す 3 要件が求められる。個人情報の流出ではプライバシー権侵害となり、法人代表者の民事責任が問われる。

第３に、データベース利用に際し、著作権法上の著作物性および他社作成データの権利侵害が問題となる。東京地判平成 12 年 3 月 17 日判時 1714 号 128 頁は、データベースの「体系的な構成」に創作性があり、タウンページの編集著作物性は、素材の配列によって創作性を有するとした。編集著作物は、選択素材の配列（前後、左右、上下等の個々の素材相互の並べ方、空間的な位置決め）に創作性を求める。他方、データベースは、情報がファイル中での並び方より、PC を用いて効率的な検索ができる体系的な構成に創作性を求める。データベースの編集著作物性はデータ保管装置・検索ソフトの高度化に照らし、情報選択・体系的構成では捕らえがたい。

第４に、情報の転送サービスと著作権法上の複製の主体となるが問題となる。最判平成 23 年 1 月 20 日判時 2103 号 128 頁は、情報複製物の転送サービスにおいて、複製機器に情報を入力する「枢要な行為」がなければ利用者による複製が不可能であるため複製主体と認めた。従来、カラオケ法理による行為の管理・支配と利益帰属から規範的侵害主体性を認めるが、本件は複製対象・方法・複製への関与内容等を考慮し、誰が著作物の複製をしているかを検討している。情報の転送サービスの提供者が複製の主体と解されるが、サービスの利用者が複製の主体となる可能性がある。最判平成 23 年 1 月 18 日判時 2103 号 124 頁は、情報の転送サービスでは、送信可能化の主体がサービス事業者にあり、自動公衆送信の行為主体は転送機器に情報を入力する事業者であり、利用者が不特定多数であるとした。

（３）インターネット等の情報漏えいの対応
高齢者・障がい者施設法人の役職員がインターネット・SNS 等で利用者情報等を漏えいした場合、法人は不法行為責任・使用者責任を負う可能性がある（東京高判平成 19 年 8 月 28 日判タ 1264 号 299 頁）。また、個人情報保護法 20 条・21 条の義務違反による勧告・措置命令の対象となる。個人情報漏えい時の

損害賠償として、アンケートデータ・資料請求のために入力されたデータが5万人分閲覧可能となった事案では、1人3万円の慰謝料が認められている(東京高判平成19年2月8日判時1954号113頁)。損害賠償額は、漏えい個人情報の価値、漏えいした組織の社会的責任、事後対応の評価等が勘案される。

個人情報を利用した事業を行っている場合、外部委託の業務では、プライバシーマークおよびISMS取得を外部委託先の選定に考慮すべきであろう。個人情報の取扱いを適切に行っているかの判断基準の一定の要素となる。高齢者・障がい者施設法人のサーバが不正アクセスされ、利用者の個人情報等が漏えいした場合、セキュリティ管理・事後対応のあり方により、法人および役職員の法的責任は異なる。情報セキュリティに関する専門的な責任者の有無、異常発生時における報告連絡体制の整備の有無、アクセス制限の有無、個人情報の削減努力等が指摘できる。

(4) ネットによる詐欺と対策

高齢者・障がい者施設の利用者がSNS等を利用して、詐欺に巻き込まれることが少なくない。例えば、ドロップショッピング詐欺、4クリック詐欺、Eメール詐欺等である。

犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律(振り込み詐欺救済法)に基づき、金融機関に対し犯罪利用預金口座等の取引停止等の申請措置を行うことができる。金融機関は口座名義人の権利を消滅させる公告手続および分配金の支払手続を行う。しかし、預金債権が消滅するまでの間に、第三者から仮差押えおよび強制執行などの法的手続が行われた場合には、失権手続が終了する。そのためには、口座凍結の手続後、振り込み詐欺救済法による被害回復分配金の支払手続前に、預金債権の仮差押え等の民事保全手続が求められる。

警察庁は、利殖勧誘事犯の犯行助長サービスの対策として、バーチャル・オフィス、預金・貯金口座の開設、自動引落としサービス、携帯電話の契約、代金引換サー

ビスの各悪用阻止がある。

として、近時、法人実体のないバーチャル・オフィスを設立した業者が不正取引利用口座の凍結により詐取した金銭の回収不可を避けるため、顧客に現金を手渡しさせる、宅配便で送付させる被害が多い。警察庁は、電話自動転送サービス、電話受付代行サービス、郵便物受取サービス、レンタルオフィス等が利殖勧誘事犯に悪用されたことを認知した場合、解約要請をしている。として、法人名義の口座開設が要請ある場合、金融機関に対する審査の厳格化要請である。高齢者・障がい者施設として、利用者がこのような詐欺に巻き込まれた場合、その救済手段の提示等の知識は有すべきであり、かつ利用者に対する注意喚起が求められる。

(5) 個人情報管理の対策

個人情報管理は法人の内部統制システムの整備として行うことが求められる。例えば、個人情報取扱いの監視者を独立の部門として、高い地位を与えること、利用者の個人情報の監視者を定期的に交替・異動させること、アクセス状況の詳細に記録収集しておくこと、問題あると疑わしい行為には警告文を発すること等を検討すべきである。

ア) 利用者の個人情報管理体制の構築
利用者の個人情報管理体制の構築は、コンプライアンス体制の充実ともいえる。内部統制システムの整備で指摘した内容に加え、法令・規則の遵守意識の徹底、法人内規定・ルール遵守規定について方針・罰則内容を明確にして職員に配布することが求められる。具体的には、法人内で次の対策を検討すべきであろう。例えば、利用者の個人情報にアクセスできる者について、当該情報が利用者の個人情報であることを認識できること、利用者の個人情報の監視者を独立の部門として、高い地位を与えること、アクセス状況の情報収集および警告文を発すること、アクセス制限としては、当該情報にアクセスできる者を特定し、それ以外の者にはアクセスできないような物理的あるいは法的制

約を設けていること、利用者の個人情報と決まっているものについて「部外秘」等の記載を行う、特定場所での閲覧のみを許し、謄写等を許さない等、保有者の秘密管理の意思が外部から明確に判別できていること、利用者の個人情報の定期的な見直し等である。

イ) 訴訟対策 賠償請求訴訟をする場合、訴訟費用・時間コスト負担、損害額立証の困難さ、公開裁判による利用者の個人情報のさらなる漏洩、風説被害の可能性が考えられる。また、差止請求における不正使用または開示された利用者の個人情報の範囲確定の困難さがある。利用者の個人情報による不正行為は、訴訟手続で対処するよりも予防法務が極めて重要であり、全法人に生じうる共通する課題として取り組む必要がある。

ウ) 労務管理対策 労務管理対策としては、誓約書を役職員で交わし、職員は使用者から利用者の個人情報の開示を受けると同時に、契約・勤務規則等により秘密保持が義務付けられる。定期的に講習会および研修会を開催して教育を行う。

エ) 秘密保持義務の発生 判例を概観すれば、情報の管理状況および当該外観（例えば、マル秘等の記載の存在）から見て、それが使用者の利用者の個人情報であることが明確である場合、あらかじめ秘密保持契約等を交わさなくとも秘密保持義務が生ずる。

オ) 懲罰規定の新規制定・内容変更 利用者の個人情報にアクセスしていた、またはできていた従業員が、退職後一定期間内にライバル法人に就職する場合、退職金のうち利用者の個人情報管理違反金等の名目で減額することが考えられる。

カ) 違反行為の処罰 違反行為については、賃金・退職金の減額、および雇用に関する処分だけでなく、差止請求、不法行為・競争禁止義務違反・不正競争防止法による損害賠償請求をする旨を周知徹底させる。そして、違法な行為であることの警告・通知、弁護士名による内容証明郵便の発送、過失による漏洩または軽微な管理懈怠の場合、課徴金を課

す。利用者の個人情報を不正に取得した者に対しては窃盗罪、業務横領罪、背任罪等で告訴する旨を公表しておく。これら罰則内容について、裁判例をまとめて役員および従業員に配布することが効果的である。

(7) 一般法人等の場合

第1に、一般法人の役員は、内部統制システムの構築が求められ（一般法人法 90 条 4 項 5 号）情報保存管理体制の構築、リスク管理体制等がある。リスク管理体制として、リスク管理の基本的な方針・規程の策定、リスク管理の担当部署の設置、リスクが発生する可能性・頻度、発生した場合の影響の大きさの分析などが問題となる。一般法人における情報管理の整備は、役員の善管注意義務からも要請され、それを怠り、法人・第三者に損害が生じた場合、損害賠償責任を負うと考えられる。

第2に、社会福祉法人の場合、「経営の原則」に基づき、社会福祉事業の主たる担い手としてふさわしい事業を確実に、効果的かつ適正に行うため、自主的にその経営基盤の強化を図るとともに、その提供する福祉サービスの質の向上および事業経営の透明性の確保を図らなければならない（社福 24 条）。社会福祉法人における情報管理の整備は、役員の善管注意義務からも要請され、それを怠り、法人または第三者に損害が生じた場合、損害賠償責任を負うと考えられる。

第3に、医療法人は、医療を受ける者に対して医療を提供する体制の確保を図り、国民の健康保持に寄与することを目的とする（医療 1 条）。医療法人は、自主的にその運営基盤の強化を図り、その提供する医療の質およびその運営の透明性の確保を図り、その地域における医療の担い手としての役割を積極的に果たすように努めなければならない（医療 40 条の 2）。医療法人は公益的な性格が強く、病院・診療所の運営、医療関係者の養成・再教育等の事業以外の事業を行なうことが禁止されている（医療 42 条）。役員は医療事業の主たる担い手としてふさわしい事業を適正に行うための体制を確保し、経営基盤の

強化を図る義務を負う。医療法人における情報管理の整備は、役員の善管注意義務からも要請され、それを怠り、法人・第三者に損害が生じた場合、損害賠償責任を負うと考えられる。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計3件)

今川嘉文、情報提供義務と消費者保護、消費者法ニュース(消費者法ニュース発行会議) 査読有、106号、2016年、3頁

今川嘉文、高齢者・障がい者施設における利用者の資産保護と運営法人の内部統制、信託研究奨励金論集(一般社団法人信託協会) 査読有、36巻、2015年、62頁～87頁

今川嘉文、民法改正による取引実務への影響と対応(6)、先物・証券取引被害研究(先物取引被害研究会) 査読有、45号、2015年、78頁～82頁

[学会発表](計0件)

[図書](計2件)

今川嘉文、中央経済社、中小企業の戦略的法務と運営(出版証明発行可)、2016年、340頁

今川嘉文、日本加除出版、企業法務ガイド～実務解説編(出版証明発行可)、2016年、350頁

[産業財産権]

出願状況(計 件)

名称:

発明者:

権利者:

種類:

番号:

出願年月日:

国内外の別:

取得状況(計 件)

名称:

発明者:

権利者:

種類:

番号:

取得年月日:

国内外の別:

[その他]

ホームページ等

6. 研究組織

(1)研究代表者

今川 嘉文(IMAGAWA, Yoshifumi)

龍谷大学・法学部・教授

研究者番号: 30295729

(2)研究分担者

()

研究者番号:

(3)連携研究者

()

研究者番号: