

Q&A

個人情報漏えいにおける賠償額と患者対応について

Q. 私は医療法人の事務長をしている者です。当院の健診を受けた患者 A さんから、昨日、別の人の健診結果が送られてきたと電話がありました。確認したところ、A さんに誤って患者 B さんの健診結果を送付していたことが判明しました。連絡をくれた A さんには、訪問の上、謝罪し、一応の理解は得られ、B さんの健診結果も返却してもらいましたが、まだ B さんには事情を説明していません。この場合、B さんに対する賠償額はいくらが妥当でしょうか。今後、B さんにどのように対応したらよいのかも教えてください。

なお、誤って送付された内容は、氏名のほか、採血結果、尿検査結果、要精密検査などの判定内容です。

A.

1. 個人情報漏えい事案の賠償額について

個人情報の漏えいの際の賠償額は、事案によってさまざまです。賠償実務上は、特殊な事例を除けば、おおむね数千円から数万円の事例が多く、高額な事例でも数十万円が一般的な賠償の範囲とされます。

一例ですが、ある総合電気通信サービス会社で、外部からの不正アクセスにより大量の会員情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス等）が漏えいした事例では、賠償額として 1 人 5000 円が認められています（大阪高裁平成 19 年 6 月 21 日判決）。また、あるエステティックサロンを運営する会社で、顧客の個人情報（氏名、住所、メールアドレス）のほか、スリーサイズや施術内容が漏えいした事例では、DM が送付されるなど二次被害が確認された患者に対して 1 人 3 万円が認められています（大阪高裁平成 19 年 8 月 28 日判決）。近時では、ある都道府県で、新型コロナウイルス感染症の Web ページへ誤って非公開情報（患者の氏名、入院先医療機関、入院日、転院先医療機関、転院日、クラスターの名称・分類等）が掲載された事例で、1 人 4 万円を賠償すると公表されています。

賠償額を判断する際の基本的な考慮要素には、漏えいの態様、漏えいした情報の内容や性質（氏名等の個人識別情報なのか、人種、信条、病歴などの要配慮個人情報も含むかなど）、漏えいした情報が転々流通する可能性の有無・程度、更には、二次被害の有無などが挙げられ、

それらを総合考慮して判断されるものと考えられます。

本事例についてみると、漏えいした情報は、氏名のみならず、患者の健康情報も含まれますので、単に氏名が漏えいした事例よりは高額になると思われませんが、他方で、漏えい先も特定され、既に情報も回収され、二次被害の恐れや更に第三者に転々流通する可能性も低いと思われ
ますので、賠償額としては数千円から数万円程度の範囲が相当と考えられます。

2. 個人情報漏えいの患者対応について

上記が一応の賠償額についての考え方ですが、いきなり B さんに賠償の話を持ち掛けても心証を害するだけです。

情報を漏えいされた患者としては、賠償の話よりもまず、なぜ情報が漏えいしたのか、今後二次被害が生じないかなどに関心があるはずです。

そこで、実務上の対応としては、早急に漏えいの事実を報告し、謝罪することは当然ですが（なお、2022年4月から施行される改正個人情報保護法では、一定の場合、本人への報告が法的義務とされています。改正個人情報保護法 22 条の 2）、まず、どのような経緯で漏えいが発覚したのか（事実関係の詳細）、なぜ漏えいが発生したのか（原因分析）、今後同種事案を発生させないためにどのように改めるのか（改善策の提示）を丁寧に説明することが重要と思われ
れます。

その上で、患者から具体的な賠償請求がある場合、または、医療機関としても一定の賠償が必要と判断した場合において、具体的な賠償額を検討するべきでしょう。

3. 参考資料について

本事例では、個人情報が漏えいした場合における賠償額と患者対応を中心に解説しましたが、医療機関における個人情報の取り扱いについては、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」に関する Q&A（事例集）¹⁾ や、「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」（平成 29 年個人情報保護委員会告示第 1 号）²⁾ などが公表されていますので、これらも参考にしてください。

【参考文献】

- 1) [「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」に関する](#)

[Q&A（事例集）\[平成 29 年 5 月 30 日（令和 2 年 10 月一部改正）個人情報保護委員会事務局 厚生労働省\]](#)

- 2) [「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」（平成 29 年個人情報保護委員会告示第 1 号）](#)

【メディカルオンラインの関連文献】

- ・ [5\) 患者情報の管理***](#)
- ・ [4. 漏洩事故への対応***](#)
- ・ [\(1\) 医療機関でおさえおきたい 個人情報保護のポイント**](#)

〔*〕は判例に対する各文献の関連度を示す。