

業種別法務⑦

ホテル業についてー2ー

〒810-0042 福岡市中央区赤坂1-12-15赤坂門プライムビル9F

TEL 092-738-8760 FAX 092-303-8560

<https://jwater-group.com/law/>



弁護士法人
如水法律事務所



Facebookにて
最新情報をお届けし
ております



業種別法務セミナーの7回目で取り上げたホテル業について取り上げます。
前回に引き続きクレーム対応、情報漏洩問題について具体的にQ&A形式でご説明いたします。

01② クレーム対応



Q: 悪質なクレーマーを出入り禁止にできますか？

A:

出入り禁止については、旅館業法5条に定めがあり、ホテルが宿泊を拒否できる場合は限定されています。

〈旅館業法第5条〉

営業者は、左の各号の一に該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

一 宿泊しようとする者が伝染病の疾病にかかっていると明らかに認められるとき

二 宿泊しようとする者がとばく、その他の違法行為又は風紀を乱す行為をする虞があると認められるとき

三 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき

2号には解釈の余地があるので、過去にクレーマーに該当すると判断したことを理由として宿泊拒否ができるかは慎重な判断を要します。

3号では条例で拒否事由を定められるとされているため、各自治体の条例を確認しておきましょう。

正当な理由なく宿泊を拒否すると、行政指導や罰則（50万円以下の罰金）の対象となり得ます。



Q: いわゆるブラックリストの作成・運用の際に、気を付ける点を教えてください。

A:

① 宿泊客からの個人情報は、主として宿泊サービス提供の目的で行われるため、いわゆるブラックリストの作成に使用すると、個人情報の目的外利用（個人情報保護法16条）に該当する可能性があります。

作成したブラックリストの情報を業界団体や他のホテルに提供することは、第三者提供（同法23条）に該当し、本人の同意なく行えません。

② ただし、悪質なクレーマーについてのリストの作成及び共有は、例外的に許容される可能性もあります。

目的外利用については個人情報保護法16条3項2号、第三者提供については同法23条1項2号が「人の生命・身体または財産の保護のために必要がある場合」には、同意がなくとも可能である旨定めており、「意図的に業務妨害を行う者の情報について共有する場合」がこれに含まれるとされています（個人情報保護法ガイドライン）。

ただし、どの程度悪質であればこれらの例外に該当するかは明確ではありません。

02 情報漏洩



Q: 情報漏洩が起こるパターンは何ですか？

Q: 情報漏洩時に、ホテルはどのような責任を負いますか？



情報漏洩の主なパターンとして、

- ① 情報システムが外部から攻撃を受けて漏洩するパターン
 - ② 内部から漏洩するパターン
- があります。

自社のシステムがハッキングされ、情報が漏洩した場合には、被害者から直接損害賠償請求される可能性があります。

他社がハッキング等を受けたことにより、自社の顧客情報が漏洩した場合でも、業務委託先を管理・監督できていなかったこと、そのような会社に個人情報管理を委託したことについて責任を問われる可能性があります。

Q:情報漏洩事件における損害額はどのくらいですか？

概要		企業・自治体の責任	解説
1	宇治市がシステム開発業務を委託したところ、再々委託先のアルバイトが不正に約22万件の住民基本台帳データを流出させました。	慰謝料1万円 弁護士費用5000円	宇治市は、市民のプライバシーを違法に侵害したとして、不法行為による損害賠償責任として、1人あたり1万5000円の慰謝料（弁護士費用を含む）を支払う旨の判決が出されました。
2	総合電機通信サービスを提供していた会社に業務委託で派遣されていた元従業員が悪意で個人情報を持ち出し、サービスの会員情報（氏名、住所、電話番号及びメールアドレス等）が流出しました。	慰謝料5000円 弁護士費用1000円	業務委託で派遣されていた元従業員が悪意で個人情報を持ち出した事案であるにもかかわらず、会社の過失が認定されました。
3	A社とホームページの制作・保守契約を締結していた会社が、ウェブサイトをA社専用サーバーに移設する際、電子ファイルを公開領域に置いたうえ第三者のアクセス権限を制限する措置を講じなかつたため、顧客情報が流出しました。	慰謝料3万円 弁護士費用5000円	ホームページの製作・保守業務を委託した者の過失によるものであるとしても、その者に対する実質的な指揮、監督が認められる場合に、使用者責任を負うと判断されました。

Q:情報漏洩発生の可能性を下げる予防措置を教えてください

① 社内規則・研修

→従業員（アルバイト社員を含む）の意識を向上しましょう。

② 社内体制の整備

→担当部署を設置し、リスクの特定や対応の整備の実施を行います。

③ 外注管理

→業務委託先の会社が十分な情報管理体制を有しているかを確認しましょう。

「プライバシーマーク」や「ISMS」などを一つの目安として選定することも考えられます。

④ サイバーセキュリティ対策

→専門システムの導入や外部委託等により、不正アクセスのリスクを減少させることができます。

必要な措置を講じていたという事実が過失の有無の判断でも重要です。

⑤ 保険の加入

→サイバー攻撃に起因する漏洩は補償の範囲内となっています。

ただし、情報漏洩時の見舞金について上限が定められていることもあるため、保険内容の十分な検討が必要です。

Q:情報漏洩が起きた際に、どのように対応すればいいですか？

① 対外的リリース

→迅速な謝罪を行うことが重要です。

謝罪対応が遅いと、批判が強まるおそれもあります。

リリースの手順、具体的な内容についてマニュアルを作成しておくと有用です。

② お詫び金の交付

→金額は、1人あたり500～1000円相当の商品券やポイントが多いです。

ただし、依然として損害賠償請求リスクが残る点には注意が必要です。

個人情報保護委員会に漏洩事故の報告が必要となる場合もあります。

【バロンくんのワンポイント解説】

法的な責任だけでなく、レビュー（風評）の観点から情報漏洩発生時のリスクは極めて高いよ。

ミスによって情報が漏洩する場合だけではなく、外部からの攻撃に備えた対策もしないといけないね。

個人情報保護委員会に報告が必要となる場合は、漏洩発覚日から速やかに（おおむね3～5日以内）に速報を出し、発覚日から30日以内に確報）を出さないといけないよ。



弁護士法人如水法律事務所

パートナー弁護士 橋本道成
(福岡県弁護士会所属)
認定IPO実務プロフェッショナル

弁護士法人如水法律事務所

アソシエイト弁護士 白田晴夏
(福岡県弁護士会所属)
認定IPO実務プロフェッショナル

【第12回ミニ法務セミナーのご案内】

次回は、2023年の景品表示法の処分事例についてご紹介いたします。

他社の処分事例を通じて、自社の広告表示を改めて見つめ直すきっかけになるのではないかでしょうか。

会社内の方に広く知つてもらいたい内容ですので、会社の研修などにもご活用ください。

日時 2024年9月18日(水)
15時～15時30分

※ウェビナー（オンライン）での実施

お申し込みはこちらから↓

<https://vivit.video/s/142/fXH087po5624>

